

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Sugiyono (2013: 4) mengemukakan bahwa jenis-jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplansi, dan jenis data.” Relevan dengan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa desain penelitian merupakan proses yang diperlukan dalam melakukan analisis data sehingga dapat pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif, yaitu tipe penelitian yang bertujuan menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Vitka Central di Kota Batam.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013: 38) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

Variabel Kualitas Pelayanan sebagai (X1) dan variabel *complaint handling* sebagai (X2) bertindak sebagai variabel *independent* atau variabel yang mempengaruhi atau mengakibatkan variabel *dependent*, sedangkan loyalitas nasabah (Y) bertindak sebagai variabel independen atau yang dipengaruhi atau variabel yang diakibatkan oleh variabel independen.

3.2.1. Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel dependen sering disebut dengan variabel *output*, *criteria*, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2013: 39)

Variabel Loyalitas nasabah sebagai variabel (Y) yang diambil dari jumlah *score* daftar pertanyaan untuk nasabah PT BPRS Vitka Central dan loyalitas nasabah ini berkedudukan sebagai variabel *dependen*.

Indikator dari loyalitas pelanggan menurut Kotler & Keller (2012: 57) adalah sebagai berikut:

1. Kesetiaan terhadap pembelian produk (*Repeat Purchase*)
2. Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif terhadap perusahaan (*Retention*)
3. Mereferensikan secara total esistensi perusahaan (*Referalls*)

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

Variabel Y	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan	Konsumen yang loyal tidak di ukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli.	Kesetiaan terhadap pembelian produk	<i>Likert</i>
		Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif terhadap perusahaan	<i>Likert</i>
		Merefrensikan secara total eksistensi perusahaan	<i>Likert</i>

Sumber : Kotler & Keller (2012: 57)

3.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut Sugiyono (2013: 59) variabel *independent* sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent*. Variabel kualitas pelayanan sebagai (X1) dan variabel *complaint handling* sebagai (X2) yang diambil dari jumlah *score* daftar pertanyaan yang diberikan kepada manajemen PT BPRS Vitka Central. Variabel ini berkedudukan sebagai variabel independen.

Menurut Tjiptono (2008: 95) diuraikan indikator-indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. Keandalan (*reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya tangkap (*responsiveness*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangkap.

d. Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Variabel (X1)	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	<i>Likert</i>
		Kehandalan (<i>reability</i>)	<i>Likert</i>
		Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)	<i>Likert</i>
		Jaminan (<i>assurance</i>)	<i>Likert</i>
		Empati (<i>empathy</i>)	<i>Likert</i>

Sumber : Tjiptono (2008: 95)

3.2.3. Variabel *Complaint Handling*

Menurut Carvajal (2011: 3) dalam Supriaddin, dkk (2015: 3) indikator *complaint handling* yaitu :

1. Bank memecahkan keluhan dalam periode waktu yang tepat.
2. Bank menunjukkan keinginan untuk memecahkan keluhan atau masalah.
3. Bank memecahkan keluhan atau masalah untuk membuat kepuasan pelanggan.
4. Bank memiliki mekanisme khusus untuk mendaftarkan keluhan atau masalah.

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel X2 (*Complaint Handling*)

Variabel X2	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Complaint Handling</i>	Memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas atau bahkan menjadi 'pelanggan abadi'	Bank memecahkan keluhan dalam periode waktu yang tepat.	<i>Likert</i>
		Bank menunjukkan keinginan untuk memecahkan keluhan atau masalah.	<i>Likert</i>
		Bank memecahkan keluhan atau masalah untuk membuat kepuasan pelanggan.	<i>Likert</i>
		Bank memiliki mekanisme khusus untuk mendaftarkan keluhan atau masalah.	<i>Likert</i>

Sumber : Tjiptono (2008: 210)

3.3 Populasi dan Sampel

Sumber data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi biasanya berupa populasi dan sampel. Populasi dikatakan sebagai keseluruhan yang terdiri dari subjek, objek, dan benda-benda alam lainnya, sedangkan sampel bertindak sebagai bagian atau elemen populasi yang diangkat sebagai data yang dibutuhkan, akan tetapi sampel tersebut harus memiliki sifat yang representatif. Representatif berarti apa yang dipelajari atau kesimpulan apa yang didapatkan pada sampel akan diberlakukan untuk populasi.

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi bertindak sebagai wilayah totalitas yang terdiri atas objek, subjek, dan benda-benda alam lainnya yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya mewakili orang, tetapi bisa mewakili objek. Populasi juga bukan sekedar mewakili jumlah yang ada pada subjek atau objek yang dipelajari, tetapi bisa mewakili seluruh sifat atau karakteristik yang ada pada subjek, objek, dan benda-benda lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BPRS Vitka Central dengan jumlah populasi yang diambil adalah 4.992 responden.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Survei sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri-ciri yang dikehendaki dari populasi.

Teknik pengambilan sampel ada dua yaitu *probability sampling* (memberi peluang yang sama bagi semua unsur atau objek untuk dijadikan sebagai sampel) dan *non probability sampling* (tidak memberikan peluang yang sama bagi unsur atau objek untuk dijadikan sebagai sampel). Pada penulisan skripsi ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *nonprobability sampling*.

Responden dalam penelitian ini tentunya adalah nasabah PT BPRS Vitka Central. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling Insidental*. Oleh karena populasi besar, maka tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua populasi, dengan berbagai alasan misalnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menarik sampel. Standar error yang digunakan sebesar 5%, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 370 orang.

Rumus 3.1 Rumus Slovin

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$N = \frac{4.992}{1 + 4.992(0,05)^2}$$

$$N = \frac{4.992}{1 + 4.992(0,0025)}$$

$$N = \frac{4.992}{1 + 12,48}$$

$$N = \frac{4.992}{13,48}$$

$$N = 370,32$$

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses dan prosedur pengadaan data primer yang sistematis untuk data yang diperlukan dalam proses penelitian.

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data dikumpulkan dan digunakan kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data dapat ditingkatkan jika alat ukur serta kualitas dari pengambilan datanya sendiri cukup valid.

a. Data primer diperoleh melalui :

- 1) Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

Wawancara dengan melakukan tanya jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan atau pendapatnya akan suatu hal atau masalah. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2013: 137).

- 2) Observasi, sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2013: 145).
- 3) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui Pos, atau Internet (Sugiyono, 2010: 142). Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili

pendapat responden seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya.

Tabel 3.4 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup	C	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2013: 94)

Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

- b. Data sekunder meliputi misi dan visi, struktur organisasi, infrastruktur BPRS Vitka Central, gambaran pengskedulan proses akademik, dan lain-lain. Data sekunder diperoleh melalui:

1) Studi dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk mencari data-data sekunder.

2) Akses internet

Akses internet digunakan untuk mencari data-data pendukung dari berbagai buku, jurnal.

3) Studi yang relevan

Studi yang relevan ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data disini menggunakan metode primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan kuesioner, sementara data sekunder didapat dari studi perpustakaan dan studi dokumen yakni pengumpulan data berdasarkan pada buku-buku literature, jurnal dan internet. Seperti yang telah dipaparkan bahwa kuesioner itu, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2013: 142). Pernyataan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, untuk mencari hasil maksimal tentang pengaruh sistem informasi pembayaran dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Metode angket yang digunakan adalah metode angket tertutup, dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-kata sendiri. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner Skala *Likert* dimana setiap jawaban tidak hanya sekedar “setuju” dan “tidak setuju” saja melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban (Sugiyono, 2013: 93). Skala *Likert* ini kemudian menilai individu yang

bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan ke dalam kelas interval, karena data ini merupakan data ordinal sehingga skala data harus interval. Interval sendiri merupakan kisaran jawaban responden yang diperoleh melalui selisih nilai maksimal dengan minimum dibandingkan dengan jumlah kelas.

Jawaban kuesioner disajikan dengan skala *Likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiono, 2013: 93). Dalam skala *Likert* individu yang bersangkutan dinilai dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih.

Menurut Riduwan (2010: 81), skala pengukuran ada empat yaitu nominal, ordinal, interval, dan rasio. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan instrument pengukuran dengan menggunakan skala yang akan digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang/ pendeknya atau besar/ kecilnya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan alat ukur ini, maka nilai variabel yang diukur dengan menggunakan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Sebelum membuat kuesioner terlebih dahulu dilaksanakan uji coba dengan present, bila semantic diferensialnya lebih dari 5 mengakibatkan responden kebingungan untuk membedakan antara skala gradasi satu dengan yang lainnya. Sedangkan kalau kurang dari 5 juga terlalu sedikit masih ada kesenjangan sehingga kurang bisa membedakan antara setuju dan tidak setuju dengan puas dan tidak puas.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan perlu dipecahkan dalam kelompok-kelompok, diadakan kategorisasi, dilakukan manipulasi, serta diperas sedemikian rupa, sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah dan bermanfaat untuk menguji hipotesis.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013: 147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis ini berdasarkan bantuan computer dan paket aplikasi atau program statistik yaitu program *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan pengaruh kualitas pelayanan dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah.

Pada analisis statistik deskriptif, analisis yang digunakan bertujuan untuk menjelaskan tingkah laku data bagi kelompok data yang bersangkutan. Dalam penelitian ini statistika deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah

penelitian. Dalam mengukur hipotesis penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2: Persamaan Analisis

Sumber: Umar (2006: 225)

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Tabel 3.5 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	100 – 180	Sangat Tidak Bermanfaat, Sangat Tidak Setuju
2	180,1 – 260,1	Tidak Bermanfaat, Tidak Setuju
3	260,2 – 340,2	Cukup Bermanfaat, Cukup Setuju
4	340,3 – 420,3	Bermanfaat, Setuju
5	420,4 – 500,4	Sangat Bermanfaat, Sangat Setuju

Sumber: Umar (2006: 225)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas setiap satu rentang skala mewakili tiga variabel yaitu X_1 dan Y.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Berhubungan dengan metode analisis data yang dijelaskan pada bagian metode penelitian, pengujian pertama yang dilakukan pada penulisan skripsi ini adalah uji kualitas data. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti (Wibowo, 2012: 35).

Tujuan pengujian validitas konten adalah untuk mengetahui apakah setiap instrument penelitian memang *representatif* untuk digunakan sebagai alat ukur objek atau variabel yang diteliti. Untuk menghitung uji validitas, maka digunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 21.

Tabel 3.6 Range Validitas

Interval Koefisiensi Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Wibowo (2012: 36)

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

- Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

Tingkat reliabilitas suatu konstruk dapat dilihat dari hasil uji *Statistic Cronbach Alpha*. Butir kuesioner dikatakan reliable (layak) jika cronbach's alpha $>0,6$. Namun dapat juga peneliti menggunakan indeks koefisien reliabilitas yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan reliabilitas data terhadap obyek yang diteliti dan banyaknya item pertanyaan yang digunakan. Berikut ini disajikan tabel angka indeks koefisien reliabilitas (Wibowo, 2012: 53)

Tabel 3.7 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
$< 0,20$	Sangat Rendah
$0,20 - 0,399$	Rendah
$0,40 - 0,599$	Cukup
$0,60 - 0,799$	Tinggi
$0,80 - 1,00$	Sangat Tinggi

Sumber : Wibowo (2012 : 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo (2012: 61) menyatakan bahwa uji asumsi digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh. Uji ini akan berisi beberapa uji yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Beberapa pengertian pokok dari masing masing masing uji tersebut dijelaskan sebagai berikut.

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Uji Normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig > 0.05 (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi (Wibowo, 2012: 66).

Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan uji multikolinearitas dengan kriteria uji ditentukan bahwa :

1. Jika model regresi mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 , maka model regresi bebas dari masalah multikolinearitas.
2. Jika model regresi mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 , maka model regresi terdapat masalah multikolinearitas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Heteroskedastisitas dapat di uji dengan menggunakan uji park gleyser dengan kriteria jika nilai $\text{sig} > 0.05$ maka data dapat dikatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas (Wibowo 2012: 93).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Berganda

Wibowo (2012: 126) menyatakan bahwa model regresi linear berganda adalah suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Regresi berganda dapat dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots$$

Rumus 3.3 Persamaan Regresi

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel dependen

α = Konstanta

β_i = Koefisien regresi, masing-masing variabel X_1 dan X_2

X_1 = variabel independen pertama

X_2 = variabel independen

3.5.4.2. Uji -T Statistik

Menurut Priyatno (2012: 90) menyatakan bahwa uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menerangkan

variabel dependen secara individu. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan hasil SPSS dengan signifikansi 0,05. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika tingkat signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.4.3. Uji – F Statistik

Uji hipotesis dengan F tes digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat (dependen). Sanusi(2011: 137) Uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan. Cara melakukan uji F yaitu membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dan membandingkan nilai signifikansi. Apabila F_{hitung} lebih kecil F_{tabel} maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan apabila F_{hitung} lebih besar F_{tabel} maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.4.4. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan prosentase pengaruh semua variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R^2 berada antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel terikat atau merupakan indikator yang

menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Tampilan pada program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *Adjusted R²* pada tampilan *model summary*.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Sebelum diadakan kegiatan penelitian, penulis terlebih dahulu menentukan lokasi dan jadwal penelitian berdasarkan persetujuan dari pihak manajemen PT BPRS Vitka Central dengan rincian lokasi dan jadwal penelitian seperti dibawah ini.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Objek lokasi penelitian ini adalah PT BPRS Vitka Central , Jl. Imam Bondjol Komp. Windsor Central Blok B No.8 - 9, Lubuk Baja Kota, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk penulisan skripsi ini dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.8 Jadwal Penelitian

Tahapan Penelitian	Minggu ke :													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul														
Pencarian Data awal														
Penyusunan Penelitian														
Kuesioner														
Penyelesaian Skripsi														

Sumber: Laporan Jadwal Kegiatan Penelitian (2017)