

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

(Noor, 2012: 108) menyatakan bahwa desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian diawali saat menemukan ide, menentukan tujuan, kemudian merencanakan penelitian, (permasalahan, merumuskan, menentukan tujuan penelitian, sumber informasi dan melakukan kajian dari berbagai pustaka, menentukan metode yang digunakan, analisis data dan menguji hipotesis untuk mendapatkan hasil penelitian).

Desain penelitian dalam penelitian ini digunakan desain penelitian kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel (Sanusi, 2011: 14). Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga sebagai variabel independen dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen pada PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara.

3.2 Operasional Variabel

(Sugiyono, 2013: 39) Definisi operasional variable dalam penelitian ini dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel Independen disebut Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya dan timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independen adalah tingkat suku bunga (x1) dan kualitas pelayanan (x2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah minat menabung nasabah (y).

3.2.1 Variabel Independen

(Sugiyono, 2009: 59) menyatakan bahwa variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

(Tjiptono, 2008: 68) dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yang mencirikan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik atau gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

2. Reliabilitas (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

5. Empati (*emphaty*)

Yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Variabel independen (X2) dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga, (Kasmir, 2012: 115) tingkat suku bunga menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kebutuhan Dana

Apabila permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank

agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Secara otomatis bila hal tersebut dilakukan maka suku bunga pinjaman juga akan mengalami peningkatan. Namun, apabila dana yang ada simpanan banyak sementara permohonan pinjaman sedikit, maka bunga simpanan akan turun.

2. Persaingan

Dalam menarik konsumen agar menyimpan uang dan melakukan pinjaman kepada sebuah bank, maka yang seharusnya dilakukan oleh bank adalah memperhatikan bunga simpanan dan bunga pinjaman yang ditawarkan oleh pesaing. Bila pesaing memberi harga untuk bunga simpanan sebesar 12% pertahun maka hendaknya bank yang bersangkutan memberikan harga di atas harga pesaing, namun dengan tetap memperhatikan harga bunga simpanan yang telah ditetapkan oleh BI.

3. Kebijakan Pemerintah

Bunga simpanan dan bunga pinjaman tidak boleh melebihi bunga yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

4. Target laba yang diinginkan

Harga bunga yang akan ditetapkan di dalamnya telah terkandung target laba yang diharapkan oleh pihak bank.

5. Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan resiko di masa mendatang. Demikian pula sebaliknya.

6. Kualitas jaminan

Nilai jaminan yang dapat segera dicairkan, misalnya seperti sertifikat deposito harganya juga akan lebih tinggi bila dibandingkan dengan nilai jaminan yang tidak dapat segera dicairkan.

7. Reputasi perusahaan

Bonafiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya, karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan besar risiko kredit macet di masa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

8. Produk yang kompetitif

Maksudnya adalah produk yang dibiayai tersebut tergolong laku di pasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

9. Hubungan yang baik

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder). Penggolongan ini didasarkan pada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank. Nasabah utama biasanya mempunyai hubungan yang baik dengan pihak bank sehingga dalam penentuan suku bunganya pun berbeda dengan nasabah biasa.

10. Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit. Biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi

kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitasnya terhadap bank, maka bunga yang dibebankan pun berbeda. Demikian pula sebaliknya.

3.2.2 Variabel Dependen

(Sugiyono, 2009: 59) menyatakan bahwa variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable independen.

Secara terperinci, definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud 2. Reliabilitas 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati 	Likert
Tingkat Suku Bunga (X2)	Balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan Dana 2. Persaingan 3. Kebijakan Pemerintah 4. Target Laba yang Diinginkan 5. Jangka Waktu 6. Kualitas Jaminan 7. Reputasi Perusahaan 8. Produktif yang Kompetitif 9. Hubungan yang Baik 10. Jaminan Pihak Ketiga 	Likert
Loyalitas Nasabah (Y)	Kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur 2. Membeli antarlini produk dan jasa 3. Mereferensikan kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing 	Likert

--	--	--	--

Sumber: (Tjiptono, 2008: 68), (Kasmir, 2012: 115)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

(Sugiyono, 2013: 80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Sedangkan (Sanusi, 2011: 87) populasi adalah elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat yang masih aktif dalam melakukan transaksi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2657 orang nasabah.

3.3.2 Sampel

(Sugiyono, 2013: 80) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Oleh karena populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dengan berbagai alasan misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan rumus slovin untuk menarik sampel. Standar error yang digunakan sebesar 10%, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 118 orang. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative.

Rumus 3.1. Rumus Slovin

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

$$N = \frac{2657}{1 + 2657 (0.10)^2} = 117.97 = 118$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data mengajukan pernyataan dalam bentuk kuesioner yang disebar kepada para responden dan menggunakan teknik simple random sampling untuk mempermudah mengumpulkan data.

3.4.1 Kuesioner

(Sanusi, 2011: 109) menyatakan bahwa Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara yaitu : (1) disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden; (2) dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah, dan sebagainya; (3) ditempatkan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang; (4) dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi computer seperti email.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. (Noor, 2012: 128) skala likert merupakan teknik mengukur sikap dimana subyek

diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan. Pernyataan responden yang ditunjukkan dengan angka 1 sampai dengan 5, dimana 1 menunjukkan tingkat paling rendah dan 5 menunjukkan tingkat paling tinggi.

3.5 Metode Analisa Data

(Sanusi, 2011: 115) teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis data apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan termasuk pengujiannya. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang akan mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Setelah data diperoleh dari sampel yang mewakili populasi langkah berikutnya adalah menganalisisnya untuk menguji hipotesis penelitian.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Setelah ditetapkan indikator dari variabel yang ada, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala Likert.

(Sugiyono, 2013: 168) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik-tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan dianalisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya:

1. Sangat setuju diberi skor (5)
2. Setuju diberi skor (4)
3. Ragu-ragu diberi skor (3)
4. Tidak setuju diberi skor (2)
5. Sangat tidak setuju diberi skor (1)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data selanjutnya perlu dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data.

3.5.2.1 Uji Validitas Instrumen

(Wibowo, 2012: 35) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Pengujian validitas dapat menggunakan cara

yang paling umum yaitu penggunaan Korelasi *Bivariate Pearson* (*Pearson Product Moment*). Validitas suatu item pertanyaan bisa didapatkan dengan cara membandingkan nilai koefisien korelasi r_{hitung} terhadap nilai r_{tabel} .

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0.30 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid. Berikut tabel yang menggambarkan range validitas:

Tabel 3.2. Tingkat Validitas

Interval Koefisien 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)

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

(Sanusi, 2011: 80) menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan.

(Wibowo, 2012: 53) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan indeks yang

menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika; nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, yaitu 0.6. Berikut adalah tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas:

Tabel 3.3. Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

(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.

3.5.3.1 Uji Normalitas

(Wibowo, 2012: 61) menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang digambarkan akan berbentuk lonceng atau *bell-shaped*.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Karena nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z_{tabel}$; atau menggunakan Nilai *Probability Sig (2 tailed)* $> \alpha$; $sig > 0,05$.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

(Wibowo, 2012: 87) menyatakan bahwa gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi

ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali, 2011: 139-143)

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.

(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:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$	Rumus 3.2. Regresi Linear Berganda
Keterangan:	

Y = Variabel dependen

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel independen pertama

X_2 = Variabel independen kedua

X_3 = Variabel independen ketiga

X_n = Variabel independen ke – n

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

(Wibowo, 2012: 135) menyatakan bahwa analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y atau variabel terikat yang diterangkan oleh X atau variabel bebas.

(Wibowo, 2012: 121) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y , sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai *range* antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *adjusted R²* pada tampilan *model summary*.

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.3. Koefisien Determinasi

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi variable X1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi variable X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi variable X1 dengan variable X2

3.5.5 Uji Hipotesis

(Sanusi, 2011: 144) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F.

3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas

secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Rumusnya adalah (Sugiyono, 2009: 223) :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.4. Uji t}$$

Dimana:

t = Nilai thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah:

Jika thitung > ttabel maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

Jika thitung < ttabel maka H₀ diterima dan H₁ ditolak

H₀ = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H₁ = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H₀ = Tingkat Suku Bunga tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H₁ = Tingkat Suku Bunga berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus untuk mencari F (Sugiyono, 2009: 171) adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{MK_{ant}}{MK_{dal}} \quad \text{Rumus 3.4. Uji F}$$

Dimana:

F = Nilai F yang dihitung

MK_{ant} = Mean kuadrat antar kelompok

MK_{dal} = Mean kuadrat dalam kelompok

Nilai F hitung ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan dk pembilang $(m - 1)$ dan dk penyebut $(N - 1)$. Kaidah yang digunakan dalam uji ini:

1. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika F hitung $\leq F$ tabel
2. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika F hitung $> F$ tabel

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara cabang Nagoya di Batam, Indonesia. Penelitian ini dilakukan kepada responden (nasabah bank).

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4. Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	September		Oktober				November		Desember				Januari	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Studi Kepustakaan														
Penentuan Topik														
Penentuan Judul														
Penelitian Lapangan														

