

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut (Sanusi, 2017:13) desain penelitian adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penulis mengambil metode atau jenis penelitian kuantitatif deskriptif yaitu menjelaskan dan mengolah suatu data yang telah dikumpulkan, sebagai bentuk penelitian ini, dengan jenis penelitian survei dimana penulis akan membahas tentang kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk.

3.2 Operasional Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ada 2 (dua) macam yakni:

3.2.1 Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2012:39), variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun yang merupakan variabel independen (bebas) adalah: Kualitas Pelayanan (X_1) dan Produk (X_2).

Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 	<i>Likert</i>
Produk (X_2)	Segala sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk diperlihatkan, diperoleh, digunakan atau dikonsumsi yang dapat dipasarkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Feature</i> 4. <i>Durability</i> 5. <i>Serviceability</i> 6. <i>Aesthetic</i> 7. <i>perceived quality</i> 	<i>Likert</i>

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2012:39), bahwa variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapaun variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Dependen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadananan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012:80) populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari,

tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek lain. Penelitian ini mengambil populasi nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Batam.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Apabila populasi berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus Lemeshow (Akdon & Riduwan, 2010:249) sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Rumus 3.1 Lemeshow

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Za = Nilai standar dari distribusi = 1.96

P = maksimal estimasi = 0.5

Q = 1-P

L = alpha (0.1)

Berdasarkan rumus di atas, maka $n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = 96.04$

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh diatas, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 96,04 responden. Oleh karena ketentuan sampel minimum yang ditetapkan oleh Universitas Putera Batam , maka ditetapkan jumlah sebanyak 100 responden yang digunakan sebagai sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan meliputi :

a) Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara penanya dengan responden yang menjadi nasabah bank BCA Batam

b) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden nasabah PT Bank Central Asia Tbk KCU Batam untuk survei pelayanan dan kepuasan atas produk dengan mengisi dan mengikuti panduan yang ada pada kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan skala likert. Jawaban yang diberikan oleh nasabah BCA kemudian diberi skor dengan menggunakan Skala Likert dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai. Urutan skala terdiri dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) untuk semua variabel. Kriteria jawaban yang digunakan yakni :

Sangat Setuju : 5

Setuju : 4

Kurang Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

Skala 1 sampai dengan 5 dipilih untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian atas pertanyaan yang diajukan.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam setiap penelitian, masalah penggunaan alat pengukur (instrumen) perlu mendapat perhatian agar dapat diharapkan bahwa hasil yang diperoleh adalah benar dan dapat mencerminkan keadaan yang sesungguhnya dari masalah yang diselidiki.

3.5.1 Uji Kualitas Data

Untuk mempermudah pengujian validitas dan reliabilitas butir-butir pertanyaan penelitian, pembentukan garis regresi beserta pengujian hipotesis penelitian menggunakan alat bantu SPSS Versi 22.

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2012:267).

Digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklarifikasi pada variabel-variabel yang telah ditentukan.

Menurut (Priyatno, 2016:51) bahwa uji validitas yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti. Dalam menentukan kelayakan atau 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.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = skor item

y = skor total dari y

n= jumlah banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0, 05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut.

1. Jika r hitung > r tabel (uji dua sisi dengan sig 0, 05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0, 05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Nilai Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0.737	0.165	Valid
2	X1.2	0.596	0.165	Valid
3	X1.3	0.879	0.165	Valid
4	X1.4	0.829	0.165	Valid
5	X1.5	0.814	0.165	Valid
6	X1.6	0.806	0.165	Valid
7	X1.7	0.796	0.165	Valid
8	X1.8	0.787	0.165	Valid
9	X1.9	0.561	0.165	Valid
10	X1.10	0.387	0.165	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner

Hasil SPSS diperoleh nilai untuk item pernyataan X1.1 sebesar 0.737, X1.2 sebesar 0.596, X1.3 sebesar 0.879, X1.4 sebesar 0.829, X1.5 sebesar 0.814, X1.6 sebesar 0.806, X1.7 sebesar 0.796, X1.8 sebesar 0.787, X1.9 sebesar 0.561, X1.10 sebesar 0.387, dari seluruh hasil diatas semua item pernyataan lebih besar dari nilai r tabel 0,165 dan nilai signifikan masing-masing $<$ 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X2)

No	Pernyataan	Nilai Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0.732	0.165	Valid
2	X2.2	0.564	0.165	Valid
3	X2.3	0.490	0.165	Valid
4	X2.4	0.512	0.165	Valid
5	X2.5	0.444	0.165	Valid
6	X2.6	0.380	0.165	Valid
7	X2.7	0.658	0.165	Valid
8	X2.8	0.472	0.165	Valid
9	X2.9	0.477	0.165	Valid
10	X2.10	0.405	0.165	Valid
11	X2.11	0.468	0.165	Valid
12	X2.12	0.448	0.165	Valid
13	X2.13	0.380	0.165	Valid
14	X2.14	0.391	0.165	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Hasil SPSS diperoleh nilai untuk item pernyataan X2.1 sebesar 0.732, X2.2 sebesar 0.564, X2.3 sebesar 0.490, X2.4 sebesar 0.512, X2.5 sebesar 0.444, X2.6 sebesar 0.380, X2.7 sebesar 0.658, X2.8 sebesar 0.472, X2.9 sebesar 0.477, X2.10 sebesar 0.405, X2.11 sebesar 0.468, X2.12 sebesar 0.448, X2.13 sebesar 0.380, X2.14 sebesar 0.391 dari seluruh hasil diatas semua item pernyataan lebih besar dari nilai r

tabel 0,166 dan nilai signifikan masing-masing $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam variabel produk dinyatakan valid.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Nilai Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
1	Y1	0.417	0.165	Valid
2	Y2	0.526	0.165	Valid
3	Y3	0.591	0.165	Valid
4	Y4	0.589	0.165	Valid
5	Y5	0.582	0.165	Valid
6	Y6	0.750	0.165	Valid
7	Y7	0.638	0.165	Valid
8	Y8	0.505	0.165	Valid
9	Y9	0.577	0.165	Valid
10	Y10	0.525	0.165	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Hasil SPSS diperoleh nilai untuk item pernyataan Y1 sebesar 0.417, Y2 sebesar 0.526, Y3 sebesar 0.591, Y4 sebesar 0.589, Y5 sebesar 0.582, Y6 sebesar 0.750, Y7 sebesar 0.638, Y8 sebesar 0.505, Y9 sebesar 0.577, Y10 sebesar 0.525, dari seluruh hasil diatas semua item pernyataan lebih besar dari nilai r tabel 0,165 dan nilai signifikan masing-masing $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau penelitian sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua data yang berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi (Sugiyono, 2012:268).

Dalam (Priyatno, 2016:60) menyatakan bahwa reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Untuk penentuan apakah instrumen reliabel atau tidak, bisa digunakan batasan tertentu seperti 0,6.

Metode uji yang sering digunakan pada skala likert adalah metode cronbach's alpha. Data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha $>$ r tabel $df = (\alpha, n - 2)$. Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode conbrach alpha dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum x a_p^2}{a_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Uji Reliabilitas}$$

Keterangan:

- r = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya item pertanyaan atau pernyataan
 $\sum xa_b^2$ = jumlah varian butir
 a_1^2 = jumlah varian total

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	.900	10
X2	.933	14
Y	.771	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22

Dari hasil SPSS diperoleh nilai *cronbach's alpha* variabel X1 sebesar 0.900, variabel X2 sebesar 0.933, variabel Y sebesar 0.771. Karena nilai *cronbach's alpha* tidak lebih kecil dari 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut *reliable*.

3.5.2 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2012:147) statistik deksriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik

deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial.

Statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.

3.5.3 Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng.

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 $Z < Z$ tabel; atau menggunakan nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$.

3.5.3.2 Uji Kolmogorov - Smirnov

Menurut (Wibowo, 2012:69) untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal ada baiknya perlu di uji lagi dengan menggunakan

pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Uji ini diperlukan untuk menghindari keputusan yang bisa jadi menyesatkan jika peneliti hanya mengutamakan pendekatan dan grafik. Jika nilai kolmogorov – smirnov $> 0,05$ maka data memiliki distribusi normal.

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji multikolinieritas dan uji heteroskedestisitas.

3.5.4.1 Uji Multikolinieritas

Menurut (Priyatno, 2016:116) uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2016:117) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan uji glejser dimana jika nilai signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Untuk menganalisis heteroskedastisitas digunakan uji *Park Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.5.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis ini dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Adapun pengujian hipotesis ini terdiri dari analisis regresi. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

3.5.5.1 Uji-t (Regresi Parsial)

Menurut (Priyatno, 2016:91) uji-t digunakan untuk menganalisis bila peneliti bermaksud mengetahui pengaruh atau mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen secara signifikan.

Langkah-langkah pengujian diawali dengan membuat formulasi hipotesis sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).
2. Menentukan tingkat signifikan dengan tabel.
3. Mencari t hitung dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Rumus 3. 4 Uji-T (Regresi Parsial)

Keterangan :

b_i = Koefisien regresi variabel independen ke i.

S_{b_i} = Standar error koefisien regresi variabel independen ke i.

4. Keputusan

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

3.5.5.2 Uji-F (Regresi Simultan)

Menurut (Priyatno, 2016:107) uji F digunakan untuk menguji variable-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier digunakan sudah tepat atau belum.

1. Menentukan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).
2. Rumusnya adalah

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Rumus 3.5 Uji-F (Regresi Simultan)

Keterangan:

F = F hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan F table.

R^2 = Korelasi parsial yang ditemukan.

N = Jumlah sampel.

K = Jumlah Variabel bebas.

3. Dasar pengambilan keputusan pengujian:
 - a. Jika F hitung > F table maka H_0 ditolak.
 - b. Jika F hitung < F table maka H_0 diterima.

3.5.5.3 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut (Priyatno, 2016:92) analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Nasabah
X ₁	=	Kualitas Pelayanan
X ₂	=	Produk
b ₁	=	Koefisien variabel independent X ₁
b ₂	=	Koefisien variabel independent X ₂
a	=	Konstanta
e	=	Error

3.5.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Priyatno, 2016:97) 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 tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R²) = 1, artinya variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R²) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi dependen.

3.5 Lokasi dan jadwal penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan proposal ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) kota Batam. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) kota Batam.

3.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berupa perancangan, studi pustaka, penentuan model penelitian, penyebaran dan analisis hasil kuesioner dan kesimpulan. Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

Tabel 3.7 Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu dan Tempat Penelitian Tahun 2017																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penginputan Judul	■	■	■																	
Pembahasan BAB I				■	■	■	■													
Pembahasan BAB II								■	■	■	■									
Pembahasan BAB III													■	■	■	■				
Pembahasan BAB IV																	■	■	■	■
Pembahasan BAB V																	■	■	■	■

Sumber: (Pelaksanaan Penelitian 2018)