

BAB III

METODE PENELITIAN

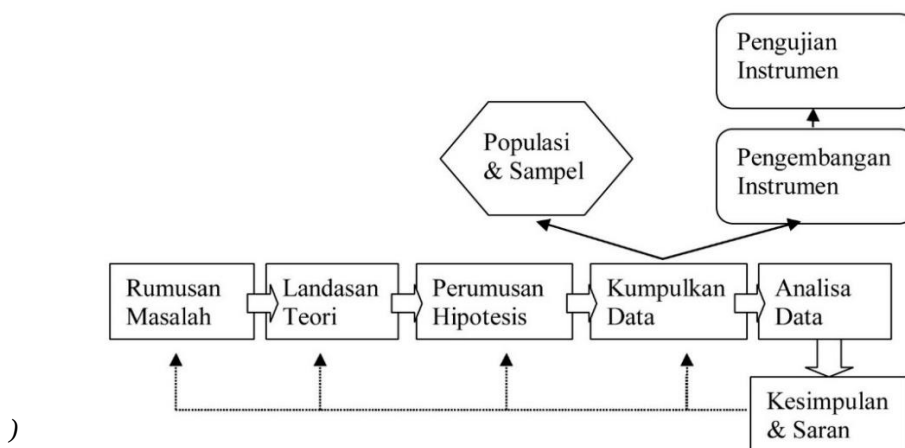
3.1 Desain Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014: 2). Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif menggunakan data yang berupa angka dan memakai statistik sebagai alat analisis data. Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa cara pengumpulan data seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan studi pustaka.

Menurut (Noor, 2011: 109) desain penelitian dibagi menjadi 2 bagian besar, yaitu secara menyeluruh dan parsial. Secara menyeluruh desain penelitian adalah semua struktur yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian secara parsial merupakan penggambaran tentang hubungan antarvariabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan mempunyai

gambaran yang jelas tentang keterkaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang hendak dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2014:30) bahwa desain penelitian sebagai berikut :



Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan paradigma penelitian. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat
2. Merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian
4. Melakukan pembahasan terhadap masalah melalui data dan informasi yang diperoleh dari hasil *survey* kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisa statistik untuk pembuktian

hipotesa. Untuk pengolahan data statistik penelitian ini menggunakan *software SPSS*

5. Menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian

3.2 Operasional Variabel

Dalam suatu penelitian, variabel-variabel yang digunakan harus bisa didefinisikan dan diukur dengan benar serta sesuai guna mendukung dalam pengujian. Menurut (Sugiyono, 2014: 38) Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel penyebab, variabel bebas atau *independent variable* (X), sedangkan variabel terikat disebut variabel tidak bebas atau *dependent variable* (Y). Menurut (Sanusi, 2011: 50) Variabel terikat atau Variabel Tergantung (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Jadi istilah variabel terikat atau variabel bebas ini hanya ada dalam hubungan antarvariabel yang bersifat kausalitas. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai X1, Kepuasan Nasabah sebagai X2, sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel independen ini juga disebut sebagai variabel prediktor, antecedent, maupun variabel stimulus. Menurut (Sugiyono, 2014, p. 39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown)" sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti, maka yang menjadi variabel independen adalah Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3.1 Variabel Independen (X1)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (x1)	1. Reliabilitas	Likert	1
	2. Responsif		2
	3. Jaminan		3
	4. Empati		4
	5. Bukti Fisik		5

Tabel 3.2 Variabel Independen (X2)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Kepuasan Nasabah (x2)	1. Kesesuaian Harapan	Likert	1
	2. Minat Berkunjung Kembali		2
	3. Kesiediaan merekomendasikan		3

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2014:39) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat, output, konsekuen, kriteria. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BCA Cabang Pembantu Newtown)" sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti, maka yang menjadi variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah (y).

Tabel 3.3 Variabel Dependen (Y)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Loyalitas Nasabah (y)	1.Mengatakan hal-hal positif kepada orang lain.	Likert	1
	2.Merekomendasikan kepada seseorang yang membutuhkan informasi		2
	3.Mendorong teman teman dan kerabat untuk menikmati layanan		3
	4.Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama untuk membeli		4

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014: 89) populasi adalah 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 itu. Populasi penelitian ini adalah nasabah BCA Newtown yang akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.4 Jumlah Populasi

No	Nasabah	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Prioritas	16	12	28
2	Reguler	87	56	143
Total		103	68	171

Sumber : Nasabah BCA Newtown (Per September 2017).

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 81) Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti 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 representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penarikan Sampling jenuh.

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability sampling*, setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahwa probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria usia

responden, jenis kelamin, dan jenis nasabah. Metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. (Siregar,2013: 33)

Berdasarkan seluruh populasi nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown ,ditentukan sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan adalah 5% dari jumlah nasabah per September 2017 yaitu sebanyak 171 orang. Berikut adalah hasil perhitungan sampel yang diteliti:

Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tarif Kesalahan 5%

sehingga dalam penelitian ini, jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara berikut:

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

$$n = \frac{171}{1 + 171(0,05)^2}$$

$$n = \frac{171}{1 + 0,4275}$$

$$n = 119,78$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 120 orang

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode primer dengan memberikan kuesioner kepada nasabah BCA Newtown yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2014: 226), pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Metode kuesioner yang digunakan adalah metode angket tertutup dimana responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban dengan kata-kata sendiri. Setiap pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. 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 (Sugiyono, 2014: 97).

Tabel 3.5 Skala *Likert* Teknik Pengumpulan Data

Skala <i>Likert</i>	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu	R	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: (Sugiyono, 2014: 94)

3.5 Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2014: 147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji pengaruh.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif 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 (Sugiyono, 2014: 147). Dalam menetapkan peringkat pada setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor terendah dengan skor tertinggi dengan menggunakan teknik *Rating Scale* atau rating skala yang mempunyai arti menurut Riduwan & Kuncoro (2012: 26) adalah data mentah yang didapatkan berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Pembuatan dan penyusunan instrumen dengan menggunakan *Rating Scale* yang penting harus mengartikan atau menafsirkan setiap skor yang diberikan dalam alternatif jawaban pada setiap item instrumen. Pada penelitian ini tingkat perolehan skor variabel penelitian masuk dalam kategori sangat setuju, setuju, cukup, tidak

setuju, dan sangat tidak setuju dengan bobot penilaian 5, 4, 3, 2, dan 1 sehingga diperoleh skor 5 sebagai bobot tertinggi dan skor 1 sebagai bobot terendah.

Pada analisis statistika deskriptif, analisis data yang dilakukan 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 :

$$RS = \frac{N(M-1)}{M} \quad \text{Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala}$$

Dimana :

N:Jumlah Sampel

M=Jumlah alternative item jawaban

RS=Rentang Skala

$$RS = \frac{120(5-1)}{5}$$

$$RS = 480/5$$

$$RS = 96$$

Sumber : Umar (2009: 164)

Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistic deskriptif dalam analisisnya.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, serta variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah.

Tabel 3.6 Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
120 – 216	Sangat Tidak Setuju
217 – 313	Tidak Setuju
314 – 410	Ragu-Ragu
411 – 507	Setuju
508 – 604	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2017

3.5.2 Uji Kualitas Data

Jika suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah, dan berakibat buruk dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah yang sedang dihadapi. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrument penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas (Wibowo, 2012:34)

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut Priyatno (2010: 90), validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas yang digunakan adalah validitas item, dimana validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Pada

umumnya, Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Untuk membuktikan *valid* atau tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, dan *Rank Spearman* serta yang lain-lain bergantung jenis dan tipe datanya, dimana koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (Wibowo, 2012:53).

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan *valid*.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Metode yang digunakan dalam menguji reliabilitas alat ukur pengumpulan data adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini digunakan pada pengukuran skala Likert (*scoring scale*). Hasil yang diperoleh dapat pula dilihat dengan menggunakan batasan penentu, yaitu 0.6. Nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik menurut Sekaran (1992) dalam (Wibowo, 2012:52).

Tabel 3.7 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)

Reliabilitas 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 (Wibowo, 2012:52).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk sebuah kurva yang kalau digambarkan akan membentuk lonceng (*bell-shaped curve*).

Kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dapat dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim atau jumlah data yang terlalu sedikit. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan. (Wibowo, 2012:61).

1.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Dan hasilnya sulit didapatkan pengaruh antara independen dan dependen variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

1.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambarkan dalam spesifikasi model regresi. Misalnya, perubahan struktur ekonomi dan

kebijakan pemerintah yang dapat mengakibatkan terjadinya perubahan tingkat keakuratan data. Dengan kata lain, heteroskedastisitas terjadi jika residual tidak memiliki varians yang konstan (Pratisto, 2009: 169).

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot*. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2013: 69).

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh ini akan memperlihatkan bagaimana kedua variabel bebas yaitu Gaya kepemimpinan (X1) dan Motivasi kerja (X2) sebagai variabel dependen mempengaruhi (secara signifikan) terhadap variabel independen yaitu, Kinerja karyawan (Y) dengan menggunakan analisis sebagai berikut :

3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaikkan/turunkan (Sugiyono, 2014:260-261). Regresi linear berganda hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan umum regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

A = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

B = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Priyatno (2010: 66), analisis atau uji koefisien determinasi (R^2) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam 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.

3.5.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis mutlak dilakukan karena kebenaran yang terkadang dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara (Sanusi, 2011). Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011).

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai rata-rata suatu populasi. Persyaratan uji ini adalah data harus berskala interval atau rasio. Data juga harus berdistribusi normal.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

Rumus 3.3 Uji T

Sumber: (Sugiyono, 2014: 96)

Dimana:

t = Nilai t yang dihitung

$\bar{x}$ = Rata-rata xi

μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan

s = Simpangan baku

n = Jumlah anggota sampel

Nilai t hitung ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf kesalahan tertentu. Kaidah dalam uji ini menurut (Sanusi, 2011) adalah

1. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ table}$

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus untuk mencari F adalah sebagai berikut.

$$F = \frac{MK_{\text{ant}}}{MK_{\text{dal}}}$$

Rumus 3.4 Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2011: 171)

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 menurut (Sanusi, 2011) adalah:

1. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F \text{ hitung} > F \text{ table}$

3.6 Lokasi dan Jadwal penelitian

Dalam menentukan sebuah penelitian dengan tujuan memperoleh data yang lengkap dan akurat maka diperlukan tempat dan waktu penelitian.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown.

