

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Nasution (2016: 23) desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini yang bermaksud memberikan penjelasan mengenai hubungan kausalitas antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Menurut Sugiyono (2012: 37) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat. Jadi disini terdapat variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu : variabel yang mempengaruhi (independent variable) yang terdiri dari: Penyaluran Kredit (X_1), Suku Bunga (X_2) dan variabel yang dipengaruhi (dependent variable) yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

3.2 Operasional Variabel

Variabel merupakan pusat perhatian didalam penelitian kuantitatif. Menurut (Nanang Martono, 2011: 55) variabel didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Penyaluran kredit

Penyaluran kredit yang baik adalah tersalurkannya dana yang dimiliki oleh bank atau lembaga keuangan lainnya kepada nasabahnya, tidak adanya kredit yang macet dimana debitur menjaga kepercayaan yang di berikan oleh kreditur.

Kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahas latin kredit berarti “credere” artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mrmpunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. (Kasmir, 2013: 86)

Indikator penyaluran kredit (Abdullah & Tantri, 2013)

Tabel 3.1 Indikator Penyaluran Kredit (X₁)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Penyaluran kredit	Dana bank yang di produktifkan untuk memperoleh pendapatan bank berupa bunga uang	1. Tingkat suku bunga 2. Risiko kredit 3. Posisi Perusahaan 4. Pelayanan karyawan 5. Jaminan kredit 6. Banyaknya jenis kredit 7. Kemudahan proses	Likert

2. Suku bunga

Suku bunga adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana pinjaman tersebut (biasanya dinyatakan sebagai persentase per tahun)

(Mishkin, 2008: 4).

Indikator suku bunga (Kasmir, 2013: 115)

Table 3.2 Indikator Suku Bunga (X₂)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Suku Bunga	Harga yang dibayar untuk dana pinjaman	1. Kebutuhan dana 2. Persaingan 3. Kebijaksanaan pemerintah 4. Target laba yang diinginkan 5. Jangka waktu 6. Kualitas jaminan 7. Reputasi perusahaan 8. Produk yang kompetitif 9. Hubungan baik 10. Jaminan pihak ketiga	Likert

3. Loyalitas Nasabah

Menurut Lovelock & Lauren (2007: 133) loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.

Indikator loyalitas (Kotler & Keller, 2007: 57)

Tabel 3.3 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Variabel Loyalitas Nasabah	Keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.	1. Melakukan pembelian berulang secara teratur 2. Membeli produk yang lain dari perusahaan tersebut 3. Merekomendasikan kepada pihak lain 4. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015: 80) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 25.283 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2007: 116)

3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. (Sugiyono, 2012 : 217)

Secara umum, terdapat dua metode pengambilan sampling, yaitu probability sampling dan non probability sampling. Pengambilan sampling dengan probability sampling adalah metode pengambilan sampel dimana setiap elemen populasi mempunyai elemen atau kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sedangkan non probability sampling adalah tidak setiap elemen populasi mempunyai kemungkinan atau peluang untuk terpilih sebagai sampel penelitian (Erlina, 2011: 84).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling dimana dalam metode ini pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan atau berdasarkan kuota tertentu. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang dijadikan oleh dasar peneliti dalam menggunakan pengambilan sampel dengan metode purposive sampel adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Pegadaian
2. Telah menggunakan kredit di pegadaian minimal dua kali, karena jika nasabah telah menggunakan kredit secara berulang cenderung merupakan pelanggan yang loyal.

3. Telah mengenal dan mengetahui informasi mengenai produk dan jasa-jasa yang dimiliki pegadaian, khususnya dalam penyaluran kreditnya dan telah menggunakan kredit secara berulang dalam lima tahun.

Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara slovin, dimana dalam rumus tersebut terdapat prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan. (Sujarweni, 2015: 81), rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Rumus Sampel 3.1

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\
 &= \frac{25.283}{1 + (25.283 \times 0,05^2)} \\
 &= \frac{25.283}{1 + 63,2075} \\
 &= \frac{25.283}{64,2075} \\
 &= 393,77 \text{ (dibulatkan menjadi 394)}
 \end{aligned}$$

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Sujarweni, 2015: 93)

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, menggunakan dua cara, yakni data primer dan data sekunder.

3.4.1.1 Data primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber yang bersangkutan, dengan membagikan kuesioner kepada nasabah Pegadaian.

3.4.1.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara resmi dari pegadaian, serta teori-teori yang diperoleh dari buku, jurnal dan literature-literature lainnya yang relevan dengan objek penelitian

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 142)

Dalam penyebaran kuesioner terdapat skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Menurut Wibowo (2012: 93) 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 instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

SS = Sangat Setuju diberi skor 5

S = Setuju diberi skor 4

R = Ragu-ragu diberi skor 3

TS = Tidak Setuju diber skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju diber skor 1

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian, tentu perlu adanya alat (instrument) untuk memecahkan masalah, dan alat tersebut diharapkan dapat memberikan hasil yang benar dan dapat mencerminkan keadaan yang sebenarnya mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software SPSS* versi 20 dengan nama IBM SPSS Statistics 20 yang dijalankan dengan media komputer.

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, 2012: 147)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrument kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliable sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel (Sugiyono, 2012: 121)

3.5.2.1 Validitas Data

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. (Sugiyono, 2012 : 121).

Menurut Wibowo (2012 : 35) dari uji validitas 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 dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikasi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item.

Tabel 3.4 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,8-1,000	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)

Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, analisis ini dilakukan dengan mengorelasikan skor ,asing-masing item dengan skor totalnya. Jumlah nilai dari keseluruhan item merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item

yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diteliti oleh peneliti.

Menurut Priyatno (2016: 150) untuk pengambilan keputusan pada uji validitas dapat dilakukan dengan berdasarkan nilai korelasi, yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid dan jika r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid.

3.5.2.2 Reliabilitas

Penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2012: 121)

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. Metode reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrument pengumpulan data yaitu metode Cronbach's Alpha.

Metode ini sangat populer dan commonly digunakan pada skala uji yang berbentuk skala Likert (scoring scale), misalnya pengukuran dengan skala 1-5, 1-7. Uji ini dengan menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha $> r$ table $df = (\alpha, n-2)$ (Wibowo, 2012: 52).

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau

nilai r tabel. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini.

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Relibilitas

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

Model regresi linier dapat dikatakan sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi normal, tidak hanya multikolinearitas, tidak hanya heteroskedastisitas, dan tidak hanya autokorelasi pada model regresi. Harus terpenuhinya asumsi klasik ditujukan untuk memperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. (Priyatno, 2012: 143).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo (2012: 62) uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau

tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Nilai Kolmogorov-Sminrov.

Kurva nilai residual yang sudah terstandarisasi dikatakan normal jika:

1. Nilai Kolmogorov-Sminrov $Z < Z_{\text{tabel}}$
2. Menggunakan nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$

Menurut (Priyatno, 2016: 129) Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode normal probability plots yaitu uji yang dilakukan dengan mendeteksi data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka residual terdistribusi secara normal. Sedangkan jika datanya menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka residual tidak terdistribusi normal.

Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melihat kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*, kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. (Wibowo, 2012: 61)

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat 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 uji *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut.

Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan mengorelasikan antar variabel bebasnya, bila nilai koefisien korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,5 maka dapat ditarik kesimpulan model persamaan tersebut tidak mengandung multikolinearitas (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Glesjer, dan melihat pola titik-titik pada scatterplots pada regresi.

Uji spearman's rho adalah metode pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual adalah lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2016: 136).

Untuk metode scatterplot dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized predict value (ZPRED) dengan Studentized Residual (SRESID) (Priyatno, 2012: 165).

Dan sebagai dasar pengambilan keputusannya yaitu:

1. Jika pada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk suatu tujuan yaitu mengetahui ada tidaknya korelasi antar anggota serangkaian data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang atau menurut waktu, cross section atau time-series. Uji ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model. Pada penelitian ini untuk melihat ada atau tidaknya terjadi gejala autokorelasi di dasarkan pada tingkat probabilitas, jika $> 0,05$ berarti tidak terjadi autokorelasi. (Wibowo, 2012: 101)

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa suatu model dapat dinyatakan tidak terjadi gejala autokorelasi, jika probabilitas nilai Durbin-Watson $> 0,05$.

3.5.4 Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda menyatakan 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 jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi. Suatu data harus memenuhi suatu uji yang dapat menghasilkan nilai estimasi yang tidak bias, atau memenuhi syarat BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) (Wibowo, 2012: 126)

Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n$$

Rumus 3.2

Keterangan :

Y = variabel dependen (variabel respons)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X₁ = variabel independen pertama

X₂ = variabel independen kedua

X₃ = variabel independen ketiga

X_n = variabel independen ke-n

3.5.4.1 Uji T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol, atau $H_0 : \beta_i = 0$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$$H_a : \beta_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji T adalah sebagai berikut :

1. Quick look : bila jumlah *degree of freedom* adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen (Ikhsan, 2008: 248).

3.5.4.2 Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap

variabel terikat/dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots b_k = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau :

$$H_a : b_1 \neq 0 \text{ atau } b_2 \neq 0 \dots \text{ atau } b_k \neq 0$$

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Quick look : bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 yang menyatakan $b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$ dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara serentak memengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel.
Bila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. (Ikhsan, 2008 : 249)

3.5.5 Uji 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 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 (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variabel X terhadap keragaman variabel Y (Wibowo, 2012: 135).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada PT Pegadaian cabang Batu Aji yang beralamat di Jalan gatot subroto ruko pasar melayu blok A no. 15-1 Batam-Kepulauan Riau.

