

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sekaran dalam Zulganef (2013 : 118) mengungkapkan pengertian desain penelitian sebagai suatu rencana penelaahan/ penelitian secara ilmiah dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau identifikasi masalah. Adapun pendapat Musfiqon (2012 : 84) desain penelitian adalah rancangan yang dibuat untuk menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh meliputi waktu penelitian, sumber data dan kondisi arti data, serta bagaimana data dihimpun dan diolah.

Menurut Suharjo (2009 : 4) Desain penelitian adalah memilih suatu atau fenomena yang mungkin terjadi di sekitar kita, selanjutnya menetapkan permasalahan apa yang hendak di buat untuk suatu penelitian. Adapun pendapat Noor (2011 : 108) desain penelitian adalah untuk merencanakan pelaksanaan penelitian sehingga dapat diperoleh suatu logika, baik dalam pengujian hipotesis maupun dalam membuat kesimpulan.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Arikunto (2010 : 13) variabel merupakan suatu hal yang menjadi objek penelitian yang dipandang dalam suatu kegiatan penelitian, yang menunjukkan variasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Adapun pendapat Noor (2011 : 97), Kountur (2009 : 97) operasional merupakan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel, sehingga bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel dapat diukur.

Menurut Musfiqon (2012 : 45) variabel adalah totalitas objek penelitian, dimana totalitas disini meliputi keadaan, fenomena, dan fakta yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*indevenden variable*). Dalam analisis penelitian, sebuah masalah tercermin dalam variabel devenden, sedangkan variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel dependen, baik pengaruhnya positif maupun negatif.

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel dependen atau disebut variabel kriteria, menjadi perhatian utama dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian (Suharjo, 2012 : 36). Adapun pendapat Sarwono (2012: 12) variabel dependen adalah variabel yang memberikan reaksi/ respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Begitu pula pendapat Sujarweni (2015 : 75), Sugiyono (2012 : 39) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Untuk lebih jelasnya operasional variabel penelitian dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.1 Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel Dependen	Operasional variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya terpenuhi bahkan melampaui dari harapannya.	1. Keluhan dan Saran 2. Ghost Shopping (<i>Mystery Shopping</i>) 3. <i>Lost Customer Analysis</i> 4. Survei kepuasan nasabah Menurut Tjiptono & Chandra (2016 : 219)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala <i>Likert</i>

Sumber: Tjiptono & Chandra (2016)

3.2.2 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2012 : 59), Martono (2011 : 57), Sanusi (2012 : 50) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel independen atau variabel independen dalam kualitas layanan studi ini (X1) dan fasilitas (X2). Adapun pendapat Sarwono (2012 : 12) variabel independen merupakan variabel yang variabelnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu fenomena yang diteliti.

Tabel 3.2 Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel Independen	Operasional variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (x ₁)	Kualitas pelayanan ada dimana suatu nasabah dilayani dengan baik, besikap ramah, terumama cepat dalam memberikan pelayanan.	1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) 4. <i>Competence</i> (Kompetensi) 5. <i>Courtesy</i> (Kredibilitas) 6. <i>Security</i> (Keamanan) 7. <i>Access</i> (Akses) 8. <i>Communication</i> (Komunikasi) 9. <i>Understanding</i> (Memahami) Menurut Rusydi (2017 : 40)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala <i>Likert</i>
Fasilitas (x ₂)	Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang harus ada dalam sebuah perusahaan.	1. Perencanaan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya 5. warna Menurut Mudie & Pirrie dalam Tjiptono & Chandra (2016 : 96)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala <i>Likert</i>

Sumber: Rusydi (2017) dan Tjiptono & Chandra (2016 : 96)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011 : 61) Populasi adalah obyek / subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti kesimpulan mana yang ditarik. Adapun pendapat Kountur (2009 : 145) populasi adalah kumpulan komprehensif dari suatu objek yang menjadi perhatian penelitian, objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, objek, sistem dan prosedur, dan fenomena.

Populasi merupakan organisasi dapat berupa organisme, orang atau kelompok orang, komunitas, organisasi, objek, peristiwa, laporan yang memiliki karakteristik dan harus ditentukan secara spesifik (Satori & Komaria, 2011 : 45). Adapun pendapat Usman & Purnomo (2015 : 181) Populasi adalah semua nilai dari hasil perhitungan dan pengukuran, baik kuantitatif dan kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai objek yang jelas.

Populasi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah tahun terakhir 2017 yaitu sebanyak 20.143 nasabah.

3.3.2 Sampel

Menurut Soeharto dalam Hikmat (2014 : 61) melalui teknik sampling dapat diambil objek dari populasi dengan cara mereduksi objek penelitian dengan mengambil sebagian saja yang dapat dianggap representatif terhadap populasi. Adapun pendapat Satori & Komaria (2011 : 46), Kountur (2009 : 146) mengungkapkan bahwa sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif. Sampel adalah cara penelitian yang mengambil sampel

atau contoh representatif dari populasi yang tersedia. Cara mengambil sampel dari populasi dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur peluang (Sanusi, 2012 : 88).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Porposive sampling*, teknik ini digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian (Usman & Purnomo, 2015 : 186). Alasan pemilihan sampel dengan *Porposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih teknik *Porposive sampling*. Adapun kriteria-kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Masyarakat yang membutuhkan dana
2. Masyarakat yang memakai jasa pegadaian untuk melakukan pinjaman
3. Masyarakat yang memiliki jaminan untuk melakukan pinjaman
4. Masyarakat yang lebih dari satu kali melakukan jasa pegadaian

Cara pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5 % sebagai berikut:

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

Sumber : (Sanusi, 2012:101)

Keterangan :

n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jadi untuk menentukan jumlah sampel dengan batas toleransi kesalahan 5% atau 0,05 , yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{20143}{1+20143(0,05^2)}$$

$$n = \frac{20143}{51.35}$$

n = 392.2 dibulatkan menjadi 392 responden

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan responden pada penelitian ini adalah sebanyak 392 nasabah.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Usman & Purnomo (2015 : 20) mengungkapkan bahwa teknik pengumpulan data adalah data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dan dokumentasi. Peneliti dapat menggunakan satu atau kombinasi teknik pengumpulan data di atas. Adapun pendapat Hikmat (2014 : 71) Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Tanpa upaya untuk mengumpulkan data, itu berarti bahwa penelitian tidak dapat dilakukan. Teknik pengumpulan data merupakan merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Sujarweni, 2015 : 93).

Menurut Saebani & Nurjaman (2013 : 126) Skala Likert adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam kuesioner dan dalam riset berupa survey.

Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam, dengan pengukuran Skala *Likert*.

3.4.2 Alat pengumpulan Data

Menurut Riduwan (2009 : 24) Alat pengumpul data adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan kegiatan sehingga kegiatan ini menjadi mudah. Adapun pendapat Hikmat (2014 : 71), Kountur (2009 : 177), Mustafa (2013 : 92) alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

1. Data primer

Adapun data-data primer yang didapat dari perusahaan yaitu berupa jawaban dari responden terhadap kuesioner dan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan nasabah PT Pegadaian.

2. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini adalah laporan data nasabah yang diperoleh dari PT Pegadaian.

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Martono (2011 : 143) Analisis data adalah proses pengolahan, menyajikan, menafsirkan dan menganalisis data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan memiliki makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian. Adapun pendapat Ghazali (2009 : 6) analisis data adalah mengidentifikasi bagaimana dan mengapa variabel tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

Analisis data adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, serta memperkirakan/ meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel (Misbahuddin & Hasan, 2013 : 32). Menurut Muhidin (2009 : 52) Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifatnya dapat dengan mudah dipahami dan berguna untuk menjawab masalah yang terkait dengan kegiatan penelitian.

Dalam penelitian ini analisis kinerja dilakukan dengan menjelaskan bagaimana kualitas layanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis ini diharapkan dapat mendukung hasil analisis kuantitatif. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara tiga variabel, yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan. Metode analitis berisi tes data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima dan kemudian dianalisis menggunakan *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sujarweni (2015 : 19), Wibowo (2012 : 24) analisis deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting yang berkaitan dengan data tersebut. Adapun pendapat Kountur (2009 : 197) analisis deskriptif adalah statistik yang pada umumnya menggunakan tabel, grafik dan ukuran rata-rata. Begitu pun dengan pendapat

Indriantoro & Supomo (2009 : 170) menjelaskan analisis deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian.

3.5.1.1 Uji Validitas

Menurut Alwasilah dalam Hikmat (2014 : 84) validitas adalah kebenaran dan kejujuran sebuah deskripsi, kesimpulan, penjelasan, tafsiran, dan segala jenis laporan. Adapun pendapat Sujarweni (2015 : 160) uji validitas digunakan untuk menentukan kelayakan dalam kuesioner dalam mendefinisikan variabel. Begitu pula pendapat Kountur (2009 : 161), Wibowo (2012 : 35) validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur, mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti, pengujian itu membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner tersebut. Dalam menentukan kelayakan dan apakah suatu barang yang akan digunakan biasanya diuji secara signifikan koefisien korelasi tingkat 5%. Ini berarti bahwa suatu item dianggap memiliki level yang dapat diterima atau valid jika memiliki korelasi yang signifikan terhadap total skor item. Jika suatu item memiliki nilai yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,361 maka dianggap memiliki kekuatan memuaskan cukup atau valid (Wibowo, 2012 : 36).

Tabel 3.3 Range Validitas

Interval koefisien Kolerasi	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)

Dalam pengujian validitas yang pertama dilakukan adalah menyebarkan 30 sampel banyangan untuk melihat valid tidaknya pernyataan yang kita lakukan, kemudian dilakukan pengujian validitas apabila tidak valid maka di sebarkan ulang lagi sampai valid. Kalau sudah valid maka lanjut menyebarkan kuesioner kepada responden asli atau nasabah PT Pegadaian (persero). Kemudian di uji lagi validitasnya apabila tidak valid maka harus disebarakan lagi dan mengganti pernyataan sesuai indikator.

Penguji validitas ini menggunakan teknik kolerasi *Corrected item-Total Correlation* yaitu dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan total item, kemudian melakukan koreksi terhadap nilai koefisien kolerasi. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak maka batas nilai minimal kolerasi 0,361 bisa digunakan (Wibowo, 2012 : 47).

Cara mendapatkan nilai validitas kolerasi *Corrected item-Total Correlation* adalah dengan menggunakan SPSS 20, kemudian kita uji data kuesioner yang sudah disebarakan ke responden menggunakan SPSS tersebut dengan cara memasukkan semua hasil data kuesioner kemudian di uji jumlah hasil validitasnya apabila >0.361 maka dinyatakan valid dan apabila <0.361 maka dinyatakan tidak valid, maka harus dilakukan pengujian ulang atau dapat juga dilakukan dengan menggugurkan pernyataan yang tidak valid.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Hikmat (2014 : 90) reliabilitas adalah sejauh mana temuan-temuan penelitian dapat direplikasi jika penelitian dilakukan ulang, maka akan

menghasilkan kesimpulan yang sama. Adapun pendapat Sunyoto (2011: 69) reliabilitas merupakan instrumen yang cukup andal digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut baik. Begitu pula dengan pendapat Kountur (2009 : 165) mengungkapkan bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi, suatu instrumen penelitian disebut reliabel apabila instrumen tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur.

Menurut Wibowo (2012 : 52) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Dalam pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan menyebarkan 30 sampel banyangan untuk melihat valid tidaknya pernyataan yang kita lakukan, kemudian dilakukan pengujian reliabilitas apabila tidak valid maka di sebarakan ulang lagi sampai valid. Kalau sudah valid maka lanjut menyebarkan kuesioner kepada responden asli atau nasabah PT Pegadaian (persero). Kemudian di uji lagi reliabilitasnya apabila tidak valid maka harus disebarakan lagi dan mengganti pernyataan sesuai indikator sampai hasil pengujian reliabilitasnya valid.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*, data dikatakan reliable apabila r_{α} positif dan $r_{\alpha} > r_{\text{table}}$ $df = (\alpha, n-2)$. Adapun rumus yang digunakan dengan metode *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Rumus 3.2 Cronbach Alpha

Sumber : (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

- r_{11} : Reliabilitas instrument
- k : Jumlah butir pernyataan
- $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian pada butir
- $\sigma 1^2$: Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini).

Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batas penentu, misalnya bukti kuensioner dikatakan reliable (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,6 dan jika tidak reliable jika *cronbach's alpha* < 0,6. Sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Noor, 2011 : 165). Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien Kolerasi	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)

Cara mendapatkan nilai reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dalam SPSS 20, kemudian kita uji data kuesioner yang sudah disebarakan ke responden menggunakan SPSS tersebut dengan cara memasukkan

semua hasil data kuesioner kemudian di uji jumlah hasil reliabilitas tersebut, apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka variabel tersebut dinyatakan reliable apabila < 0.60 maka harus dilakukan pengujian ulang atau dapat juga dilakukan dengan menggugurkan pernyataan yang tidak valid.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui berapa banyak variabel-variabel yang akan digunakan, yang terdiri dari:

3.5.3 Uji Normalitas

Menurut Sarwono (2010 : 23), Ghazali (2009 : 147) uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk memeriksa apakah data yang dipelajari berasal dari populasi yang mempunyai distribusi yang normal. Adapun pendapat Stanislaus & Uyanto (2009 : 49) untuk menguji normalitas sebuah variabel dengan menggunakan prosedur SPSS *Explore* tanpa dikelompokkan menurut group tertentu.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi ($Sig < 0,05$) maka distribusi data tidak normal (Wibowo, 2012 : 61)

3.5.2.2 Uji Multilinearitas

Menurut Hazriyanto (2015 : 34), Wijaya (2012 : 126) uji multikolinieritas adalah uji yang dibuat untuk menguji apakah model regresi di temukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Tidak boleh ada korelasi atau hubungan sempurna atau hampir sempurna antara variabel independen yang membentuk persamaan.

Jika model persamaan adalah gejala multikolinieritas, itu berarti bahwa variabel lain memiliki korelasi (Wibowo, 2012 : 87). Adapun pendapat Hartman dan Mors dalam Jogiyanto (2009 : 150) multikolinieritas tidak terjadi karena koefisien interaksi tidak peka terhadap perubahan dari titik awal skala.

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Hazriyanto (2015 : 38), Wijaya (2012 : 130) heteroskedastisitas varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan, cara untuk melihatnya adalah dengan melihat grafik plot prediksi variabel terikat dengan residualnya. Begitu pula Ghozali (2009 : 125) berpendapat bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu residu ke pengamatan lain.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian akan digunakan uji *Park Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai residu absolut dengan variabel independen yang nilai signifikannya $> 0,05$ (Wibowo, 2012 : 93)

3.5.3 Uji Hipotesis

Menurut Sangadji & Sopiah (2010 : 210) uji hipotesis ada dua macam, yaitu: pengujian hipotesis tentang perbedaan (komparasial) dan hipotesis hubungan (korelasional). Adapun pendapat Santoso (2017 : 255) dalam pengujian hipotesis, banyak faktor yang menentukan apakah sampel yang diambil banyak atau hanya sedikit.

Begitu juga dengan Wibowo (2012 : 124), Sarwono (2010 : 184) berpendapat bahwa uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan

menggunakan tingkat signifikan (α) dan tingkat kepercayaan. Namun dalam pengujian ini penulis akan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan untuk pengambilan keputusan mendukung atau hipotesis pada penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0,05.

3.5.3.1 Uji F (*Fisher*)

Menurut Santoso (2017 : 290) uji F dipakai untuk pengujian lebih dari dua sampel, selain untuk menguji beda rata-rata lebih dari dua sampel juga bisa digunakan untuk mengetahui variabel mana yang berbeda dengan yang lainnya. Adapun pendapat Sanusi (2011 : 137) tabel distribusi F disebut tabel F dipakai dengan cara melihat nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang didapat dari tabel F dan membandingkannya. Begitu pula dengan pendapat Nugroho (2011 : 99), Ghozali (2009 : 88) untuk mengetahui bersama-sama apakah variabel independen (X_1), variabel independen (X_2) mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen (Y)

Adapun statistik pengujiannya adalah:

- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.5.3.2 Uji t (*Student*)

Menurut Hidayat & Istiadah (2011 : 76), Komputer (2009 : 99) uji t adalah untuk menguji apakah suatu nilai tertentu yang diketahui berbeda dengan nilai rata-rata dari suatu sampel. Adapun pendapat Kurniawan (2011 : 62) untuk menguji apakah data sampel yang diambil mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa

populasi tempat sampel tersebut mengikuti distribusi yang telah ditentukan. Begitu pula dengan pendapat Nugroho (2011 : 100) untuk menguji hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara per variabel menggunakan uji t.

Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{tabel} \leq t_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.5.3.3 Analisis Linear Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang mempunyai pola dan substansi teknis yang sama dengan analisis linear sederhana, kecuali terdapat perbedaan jumlah variabel (Wibowo, 2012 : 126).

Menurut Riduwan, Rusyana, & Enas (2011 : 107), Santoso (2017 : 335) analisis linear berganda adalah pengembangan dari analisis regresi linear sederhana. Gunanya adalah untuk melihat nilai variabel dependen (Y) apabila variabel independen minimal dua atau lebih. Adapun pendapat Nugroho (2011 : 92) analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui hubungan fungsional antara beberapa variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) menggunakan regresi linear. Berikut rumus regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Nugroho, 2011 :93)

Keterangan :

Y : variabel dependent yang diprediksikan

a : konstanta

- b : Koefisien Regresi
X₁ : variabel independent A
X₂ : variabel independent B

3.5.3.4 Uji Determinasi R²

Menurut Ghozali (2009 : 87) koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variasi dependen. Adapun pendapat Martono (2011 : 166) digunakan untuk menguji hipotesis komparatif (menguji perbedaan) rata-rata k sampel independen dengan setiap sampel terdapat beberapa kelas atau kategori.

Begitu pun dengan pendapat Sanusi (2011 : 136) R² adalah nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model tersebut dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi keragaman Y (variable dependen) yang diterangkan oleh X (variabel independen). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variable X terhadap keragaman variable Y (Wibowo, 2012:135).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, adapun lokasi dan jadwal penelitian yang telah ditentukan, sebagai berikut:

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.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Perancangan						
Studi Pustaka						
Penentu Judul						
Penentu Objek Penelitian						
Pembuatan Bab I						
Pembuatan Bab II						
Pembuatan Bab III						
Penyebaran Kuesioner						
Pengolahan Data						
Pembuatan Bab IV						
Pembuatan Bab V						
Pemeriksaan Hasil						