

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Definisi Penelitian

Sugiyono (2012 : 1) penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian itu merupakan cara ilmiah, berarti penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Sugiyono (2012 : 4) penelitian akan digunakan untuk memahami masalah misalnya, penelitian tentang sebab-sebab jatuhnya pesawat terbang atau sebab-sebab membudayanya korupsi di Indonesia, penelitian yang bersifat memecahkan masalah misalnya, penelitian untuk mencari cara yang efektif untuk memberantas korupsi di Indonesia, dan penelitian yang bersifat antisipasi masalah misalnya penelitian untuk mencari cara agar korupsi tidak terjadi pada pemerintahan baru.

Terdapat dua macam metode penelitian yaitu, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Metode kuantitatif sering disebut juga metode tradisional atau metode positivisme. Sedangkan metode kualitatif sering disebut juga dengan metode baru atau metode postpositivisme.

3.1.2 Definisi Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2012 : 7) berdasarkan metode penelitian akan melahirkan jenis penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian kuantitatif

Penelitian ini sering dinamakan metode tradisional, karena metode ini cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

2. Metode kualitatif

Metode kualitatif bisa disebut metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang sumber datanya dapat dilakukan dalam bentuk angka dan dengan analisi yang menggunakan statistik.

3.2 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independent variable*) dan variabel tergantung (*dependent variable*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Sugiyono (2012 : 39) variable ini sering disebut sebagai variable *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat).

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan atau jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberi nilai tambah (misalnya, kenyamanan hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas pelayanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara objektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011 : 39) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsivess* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

3.2.1.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

3.2.2 Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Sugiyono (2012 : 39) variable dependen sering disebut sebagai variable output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable terikat. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas.

3.2.2.1 Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah respon perilaku yang bersifat bisa terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek *alternative* dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Loyalitas juga merupakan kesetiaan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa yang sukses memenuhi harapan mereka. Loyalitas tidak dapat terbentuk sebelum adanya proses pembelian, karena loyalitas juga terbentuk karena adanya kesan kualitas dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa.

Loyalitas merupakan komitmen nasabah yang bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk baik barang atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang. Menurut Karundeng (2013: 643) terdapat indikator-indikator loyalitas nasabah, yaitu:

1. Melakukan pembelian ulang (*repeat purchase*) terhadap produk atau jasa yang telah menjadi pilihannya.

Pelanggan yang telah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan dan puas dengan apa yang diperoleh akan membentuk hubungan yang erat di antara pelanggan dengan apa yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut dapat membeli produk secara teratur.

2. Tidak mudah terpengaruh atau tertarik dengan penawaran produk atau jasa dari pihak lain (*refuse*)

Pelanggan akan menolak untuk mengakui ada jenis-jenis produk lain, mereka yakin dengan produk yang mereka gunakan saat ini dan sulit untuk beralih ke produk lain, mereka menganggap produk yang digunakan saat ini adalah produk yang sudah sesuai, dan banyak yang percaya dengan produk yang saat ini sudah digunakan. Ada beberapa keuntungan yang diperoleh perusahaan apabila mempunyai pelanggan yang loyal, seperti mengurangi biaya transaksi, mengurangi biaya pemasaran, *word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas dan mengurangi biaya kegagalan.

3. Menarik nasabah baru untuk perusahaan, penciptaan prospek bagi perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain (*recommendation*).

Pelanggan yang selalu mereferensikan produk kepada orang lain adalah aset terbesar bagi perusahaan, dimana pelanggan selain mereferensikan akan selalu membeli produk dan jasa perusahaan, pelanggan akan menjadi juru bicara yang

baik kepada pelanggan lain dan pelanggan akan marah apabila ada orang lain yang menjelekkan perusahaan.

4. Membeli di luar lini produk atau jasa (*reward*).

Pelanggan bukan hanya membeli produk satu jenis, tetapi mereka membeli aksesoris untuk produk mereka, yang dimana pelanggan menambah item-item dari produk yang dibelinya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2012 : 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek / subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah nasabah dari PT. BPR Artha Prima Perkasa yang masih aktif dalam melakukan transaksi.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2012 : 81) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang

diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Teknik sampel yang akan peneliti pakai dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*.

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

dimana:

n = Ukuran Sampel
 N = Populasi
 e = Tingkat ketepatan (*presisi*) 5%

$$n = \frac{297}{1+297(0,05)^2} = 170 \text{ sampel}$$

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Bila di lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer*, dan *sumber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Pengumpulan data berdasarkan tekniknya, yaitu sebagai berikut :

1. *Interview* (Wawancara)

Sugiyono (2012 : 139) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada subyek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan , peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi, misalnya pesawat telepon. Teknik wawancara (*interview*) dilakukan dengan pimpinan dan staff bagian layanan nasabah BPR Artha Prima Perkasa.

6. Kuisisioner (Angket)

Sugiyono (2012 : 142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengumpulan data sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan (kuisisioner) yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu. Kuisisioner dapat diberikan kepada responden seperti disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden, dikirim bersama-sama dengan barang lain, ditempatkan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang, dan dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi

komputer (*email*).Kuesioner yang diberikan kepada nasabah BPR Artha Prima Perkasa.

7. Observasi

Sugiyono (2012 : 149) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Teknik Pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku. Observasi nonperilaku meliputi catatan (*record*), kondisi fisik (*physical condition*), dan proses fisik (*physical process*). Observasi perilaku meliputi nonverbal, bahasa (*linguistic*), dan ekstra bahasa (*extralinguistic*). Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan di BPR Artha Prima Perkasa terhadap pelaksanaan pelayanan kepada nasabah.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data biasanya digunakan untuk menggali data primer dalam penelitian. Sedangkan data sekunder dapat menggunakan teknik lain yang diterapkan dalam penelitian.

Alat pengumpulan data penelitian terdiri dari:

1. Data primer

Data primer yang dikumpulkan langsung dari objeknya kemudian diolah sendiri, misalnya ingin mengetahui rata-rata produk sabun yang terpakai tiap bulan, langsung memberikan wawancara atau memberikan kuesioner kepada masyarakat tertentu. Alat pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan jawaban dari para responden dengan mendistribusikan kuesioner kepada para nasabah PT. BPR Artha Prima Perkasa.

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan angket tertutup dimana pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan oleh peneliti, responden tinggal memilih saja dan teknik kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2012: 93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, 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, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.1. Skala Likert

| No | Keterangan | Nilai |
|----|---------------------|-------|
| 1 | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Ragu – Ragu | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono(2012: 94)

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang sudah dikelola pihak lain yang sudah dipublikasikan. Data sekunder umumnya berupa buku teks, jurnal ilmiah, makalah, artikel ilmiah, dokumen, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari teknik dokumentasi yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan, yakni diperoleh dari buku, jurnal, laporan penelitian, karya ilmiah serta sumber dari media *internet*.

3.5 Metode Analisis Data

Sugiyono (2012 : 147) dalam penelitian kuantitatif, 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 menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2012 : 147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

Statistik deskriptif digunakan untuk mengumpulkan, meringkas, menyajikan, dan mendeskripsikan data sehingga dapat memberikan informasi yang berguna. Data yang disajikan dalam statistika deskriptif biasanya dalam bentuk ukuran pemusatan data (*mean*, *median*, dan *modus*), ukuran penyebaran data (standar desviasi dan variansi), tabel, serta grafik (histogram, pie dan bar).

3.5.2 Uji Kualitas Data

Wibowo (2012:34) pada prinsipnya tujuan penelitian adalah ingin mengetahui, menganalisis atau mensintesis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti. Di dalamnya peneliti ingin mengungkapkan aspek-aspek, atribut atau variabel-variabel yang ingin diteliti. Untuk keperluan ini maka peneliti membutuhkan alat ukur atau skala atau seperangkat alat uji untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti.

Jika suatu penelitian diungkapkan dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat

mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Akibat dari pengambilan kesimpulan yang salah ini maka dapat berakibat buruk dalam pengambilan keputusan terhadap suatu problem atau masalah yang sedang dihadapi. Kesimpulan yang salah dapat menyesatkan dan pada akhirnya akan dapat membawa hal buruk bagi pengguna informasi tersebut.

Dalam mengatasi hal tersebut, maka diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menyangkut pada ketepatan alat ukur itu sendiri.

3.5.2.1 Uji Validitas

Sugiyono (2012: 267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Wibowo (2012:35) uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji ini dapat mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner atau skala, apakah *item* yang ada pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas *item* yang ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap

skor total *item*. Perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* dengan skor total *item*. Dari hasil perhitungan korelasi akan dapat dicapai suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu *item* dan untuk menentukan apakah suatu *item* layak digunakan atau tidak. Dalam melakukan kelayakan atau *tidaknya* suatu *item* yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Jika suatu *item* memiliki nilai pencapaian koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki daya perbedaan yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Berdasarkan nilai koefisien Korelasi Product Moment dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Moment

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien validitas
- N = Jumlah subjek
- X = Nilai pembanding
- Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Wibowo (2012: 81) perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk menghitung reliabilitas instrument yang sering digunakan, antara lain dengan cara pengukuran ulang dan belah dua.

Cara pengukuran ulang adalah pertanyaan dan pernyataan yang diberikan kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Sedangkan cara belah dua dilakukan dengan membelah butir-butir pertanyaan atau pernyataan menjadi dua bagian.

Sugiyono (2012:121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Wibowo (2012:52) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih.

Nilai uji akan dibuktikan dengan menguji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria akan diterima dan tidaknya suatu data reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai di atas 0,8 dianggap baik (Wibowo, 2012: 53)

Menurut Suliyanto (2004) dalam Wibowo (2012:52) untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.3. Cronbach's Alpha}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

- k = Jumlah butir pertanyaan
 $\sum a_b^2$ = Jumlah varian pada butir
 a_1^2 = Varian total

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Wibowo (2012:61) uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau 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, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *best linear unbiased estimator* atau BLUE terpenuhi.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Sarwono (2012: 96) uji normalitas data adalah uji yang digunakan untuk melakukan pengujian data observasi apakah populasi data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data yang berasal dari distribusi yang normal. Jika data tersebut tidak berdistribusi normal, maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik.

Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. 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 $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig > 0.05 (Wibowo, 2012:62).

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Wibowo (2012: 87) di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi uji multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Pendeteksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF lebih dari 10, maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas. (Sanusi, 2011: 136).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo (2012:158) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi, metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara *standardized residual* *predicted value*

(ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* anatar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya)

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

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

Uji heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolute residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. (Sanusi, 2011: 135).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians tersebut menunjukkan pola tetap, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Suatu model dapat dikatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas jika nilai probabilitas atau signifikansi lebih dari 0.05. Apabila probabilitas atau signifikansi masing-masing variabel bernilai 1.000 sehingga dapat dipastikan

model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, dengan kata lain korelasi masing-masing variabel dengan nilai residunya menghasilkan nilai yang lebih besar dari alphanya.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Wibowo (2012:126) model regresi linear berganda dengan sendirinya 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.

Penggunaan model regresi sebagai alat uji akan memberikan hasil yang baik jika dalam model tersebut, data memiliki syarat-syarat tertentu atau dianggap memiliki syarat-syarat tersebut. Diantaranya syarat tersebut adalah data yang digunakan memiliki tipe data berskala interval rasio, data memiliki distribusi normal, memenuhi uji asumsi klasik.

Wibowo (2012:127) regresi linier berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 \quad \text{Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda}$$

Keterangan:

- Y^{\wedge} = Variabel dependen (variabel respons)
 a = Nilai konstanta
 b = Nilai koefisien regresi
 x_1 = Variabel independen pertama
 x_2 = Variabel independen kedua

3.5.4.2 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Nilai R^2 mempunyai interval mulai dari 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), semakin baik model regresi tersebut. Semakin mendekati 0 maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabilitas dari variabel independen.

$$R^2 = \frac{\sum(Y^* - \bar{Y})^2 / k}{\sum(Y - Y^*)^2 / k} = \frac{\text{Jumlah kuadrat}_{regresi}}{\text{Jumlah kuadrat}_{total}} \quad \text{Rumus 3.5 Rumus } R^2$$

Keterangan:

- Y = Nilai pengamatan
 Y^* = Nilai Y yang ditaksir dengan menggunakan model regresi
 \bar{Y} = Nilai rata-rata pengamatan
 k = Jumlah variabel independen

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t

Uji t dipakai untuk melihat signifikansi pengaruh, variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

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

1. Menemukan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

H_0 : $b_i > 0$, artinya tidak ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

H_a : $b_i \leq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

2. Menentukan tingkat berpengaruh dengan tabel
3. Mencari t hitung dengan rumus dibawah ini.
4. Kriteria Penilaian

Bila (*P Value*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Bila (*P Value*) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

$$\frac{t_{hitung} = R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}} \quad \text{Rumus 3.6. Rumus Nilai } t_{hitung}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

3.5.5.2 Uji F

Wibowo (2009:82) uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara terhadap variabel dependen secara simultan yang diuji

dengan cara signifikansi. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Langkah-langkah analisis dalam pengujian hipotesis terhadap variabel nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi nilai variabel independen adalah sebagai berikut:

1. Perumusan hipotesis

H_0 : $b_i > 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

H_a : $b_i \leq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

2. Menentukan nilai kritis dalam distribusi F dengan tingkat berpengaruh (α) 5% dan *Degree of Freedom (DF)*.

3. Melihat F hitung dengan rumus dibawah ini.

4. Kriteria Penilaian

Bila (*P Value*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen.

Bila (*P Value*) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependen.

$$F_{hitung} = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)(n-k)} \quad \text{Rumus 3.7. Rumus } F_{hitung}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi
 k = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya sampel

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Artha Prima Perkasa yang terletak di Komp. Nagoya Newtown Blok E No. 6-7, Nagoya – Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Penelitian ini dilakukan kepada responden (nasabah bank).

3.6.2 Jadwal Penelitian

| Nama Kegiatan | Pertemuan Minggu Ke | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Pengajuan Penelitian | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan Langkah Penelitian | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan Materi & Bahan | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyebaran Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengolahan Data | | | | | | | | | | | | | | |
| Penghitungan Hasil | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyelesaian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 3.2. Jadwal Penelitian