

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Hubungan biasa ialah hubungan penyebab dan akibat. Jadi di sini variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif yang digunakan, yang merupakan level penjelas (Sugiyono, 2011:56).

Desain penelitian merupakan suatu panduan dan cara sebuah rencana penelitiannya bermanfaat sebagai pedoman guna membuat cara model yang dihasilkannya suatu model penelitian (cetak biru) (Sujarweni, 2015: 71).

Metode penelitian kuantitatif ini ialah metode penelitian yang telah didasarkan pada filosofi positif, dapat digunakan mengevaluasi dugaan yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011: 13).

3.2 Operasional Variabel

Variabel ialah objek penelitian, yaitu kegiatan yang memperlihatkan variasi, baik kuantitatif ataupun kualitatif. Variabel yang digunakan adalah variabel yang digunakan (variabel dependen) dan variabel mempengaruhi. Pada variabel dependen, variabel yang mempengaruhi variabel dependen, memiliki dampak positif maupun negatif (Arikunto, 2010: 17).

Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang disetujui oleh masing-masing variabel penelitian sebelum analisis, instrumen, dan sumber pengukuran diperoleh dari mana (Sujarweni, 2015: 77).

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat), (Sugiyono, 2012: 59). Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebuah sebab terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2015: 75). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen atau independen dalam studi ini kualitas pelayanan (x_1) dan kepercayaan (x_2) (Sanusi, 2012: 50).

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2012:59) variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang disetujui atau diubah, karena variabel tersebut bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan pendapatan (Y) di Pegadaian (Persero) Cabang Batam.

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat, dikarenakan adanya variabel bebas (Sujarweni, 2015: 75). Untuk lebih jelasnya, variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (x_1)	1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati) (Hardiyansyah, 2018: 63)	Skala <i>Likert</i>
Kepercayaan (x_2)	1. Kepuasan 2. Skala Interpersonal 3. Terpercaya 4. Hasil kepercayaan (Priansa, 2017: 123)	Skala <i>Likert</i>

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	1.Sistem Keluhan dan Saran 2.Ghost Shopping 3.Lost Customer Analysis 4.Survei Kepuasan Pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016: 219)	Skala Likert

Sumber:Hardiyansyah (2018: 63), Priansa (2017: 123), dan Tjiptono & Chandra (2016: 219).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah total jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang dimiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk menyiapkan dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2015: 80).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diterapkan dan kemudian diambil kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi mencakup seluruh karakteristik / atribut yang diberikan oleh subyek atau obyek yang dibahas itu (Sugiyono, 2011: 61). Populasi dalam penelitian ini adalah di ambil pada bulan terakhir jumlah nasabah pada desember 2017 sebanyak 1052 nasabah.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah cara penelitian mengambil sampel atau sampel yang representatif dari penelitian yang tersedia. Cara Pengambilan sampel dari partisipasi dapat dilakukan dengan memperhatikan unsure peluang atau tidak (Sanusi, 2012: 88). Sampel adalah bagian dari kontribusi karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2015: 81).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling* merupakan teknik yang diperlukan jika partisipasi memiliki anggota/tidak homogen dan tidak proporsional (Sugiyono, 2011: 64). Cara mengambil sampel. Pengambilan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber :(Sanusi, 2012: 101)

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

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

$$n = \frac{1052}{1+1052 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{1052}{3,65}$$

$n = 280,821$ dibulatkan menjadi 281 responden

Berdasarkan hitungan di atas maka bisa disimpulkan responden pada penelitian ini adalah sebanyak 281 nasabah

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni (2015: 93) Teknik mengumpulkan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden yang sesuai dengan penelitian. Berikut teknik-teknik yang digunakan antara lain:

1. Wawancara

Menurut Saebani & Nurjaman (2013: 85) Wawancara adalah pertemuan antara pertanyaan dan jawaban, sehingga makna dapat dikonstruksi dalam data tertentu. Wawancara di sini dilakukan oleh para peneliti untuk Kepala Cabang Pembantu dan juga untuk beberapa informasi PT Pegadaian (Persero) cabang Batam untuk memperoleh informasi yang bisa mendukung dalam meneliti.

2. Kuesioner

Menurut Sujarweni (2015: 94) Kuisisioner adalah teknik tanya jawab yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner adalah instrumen yang mendukung data efisien jika peneliti tahu pasti variabel yang akan menjawab dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Metode ini digunakan untuk mengambil data mengenai hubungan kualitas layanan

dan kepercayaan dalam kepuasan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Kuisisioner tersedia dan pengukur menggunakan Skala Likert.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi yang berikut:

1. Data Primer

Data diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data dari wawancara dengan peneliti. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diproses lagi. Sumber data yang secara langsung menyediakan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2015: 89). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari jawaban responden melalui kuesioner.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari catatan, buku, dan majalah berisi publikasi laporan keuangan, laporan pemerintah, artikel, buku sebagai teori, majalah, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder perlu diproses lagi. Sumber yang tidak secara langsung menyediakan data ke pengumpul data diperoleh dari jawaban responden (Sujarweni, 2015: 89). Data sekunder dapat juga berupa referensi buku, makalah, materi perkuliahan yang berkaitan dengan objek data yang akan didistribusikan oleh penulis khusus yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan.

3.5. Metode Analisis Data

Jenis penelitian dari metode analisis data yang akan digunakan untuk menyelesaikan tujuan penelitian telah dirumuskan. Secara umum, dapat dibedakan antara metode statistik dan metode statistik non-parametrik. Statistik parametrik adalah metode analisis data menggunakan parameter tertentu seperti rata-rata, median, standar deviasi, distribusi data normal dan lain-lain. Sedangkan metode statistik non parametrik adalah metode analisis data tanpa parameter tertentu seperti rata-rata, median, standar deviasi dan distribusi data belum tentu normal dan sebagainya (Priyatno, 2010: 9).

Analisis kinerja penelitian ini dilakukan dengan menjelaskan kualitas layanan dan kepercayaan pada kepuasan. Analisis ini untuk mendukung hasil analisis kuantitatif. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Program Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS) versi 23 untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara variabel, yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan.

Metode analisis yang diperoleh menguji-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima kemudian dianalisis menggunakan SPSS 23, prosedur analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang menggambarkan data yang telah dikumpulkan dan dirangkum pada aspek-aspek penting yang terkait dengan data tersebut. Data berisi gambar atau menjelaskan hal-hal berikut: rata-rata, median, mode, rentang, variasi, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi (Wibowo, 2012: 24).

Teknik pengumpulan data data kuesioner menggunakan skala Likert. Skala likert adalah skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam penelitian dalam bentuk survei. Sebelum membuat daftar persetujuan, instrumen grid yang dibagi terlebih dahulu menggunakan skala likert memiliki gradasi dari sangat negatif ke sangat positif dengan 5 alternatif jawaban (Saebani, Beni Ahmad & Nurjaman, 2013: 126). Setiap nilai sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Keterangan	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Saebani, Beni Ahmad & Nurjaman, 2013: 126)

Menurut Muhidin & Abdurrahman (2009: 146) mengemukakan bahwa kriteria dalam analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif

Rentang Kategori Skor/ Skala Kategori	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat tidak baik/ Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak baik/ Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/ Sedang
3,40 – 4,19	Baik/ Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat baik/ Sangat tinggi

Sumber: Muhidin & Abdurrahman (2009: 146)

3.5.2 Validitas Data

Validitas menunjukkan melampaui mana perbedaan yang diperoleh melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang diperoleh melalui alat pengukur

mencerminkan perbedaan antara responden yang membahas, menguji itu membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner tersebut (Wibowo, 2012: 35). Sedangkan menurut Priyatno (2010: 90) Validitas instrumen mengukur apa yang ingin Anda capai. Tes validitas sering digunakan untuk mengukur item dalam kuesioner atau skala, apakah item dalam kuesioner sesuai dalam mengukur apa yang ingin anda dapatkan.

Dalam menentukan kelayakan dan apakah item tersebut akan dilakukan dengan signifikansi 0,05. Item tersebut dianggap memiliki tingkat yang dapat diterima atau valid jika memiliki nilai signifikan pada skor total item. Jika item memiliki nilai koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki kekuatan memuaskan yang memadai atau dianggap valid.

Tabel 3.4 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)

Penguji validitas ini menggunakan teknik korelasi *Corrected item -Total Correlation Item* yang menghubungkan skor item dengan total item, kemudian melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi. Untuk menentukan item yang layak digunakan atau tidak, batas nilai minimum 0,30 korelasi dapat digunakan (Wibowo, 2012: 47). Untuk pengukuran tingkat validitas kuesioner, digunakan rumus ini:

$$r_{i(x-1)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x}}$$

Rumus 3.2 Koefisien Korelasi

Sumber : (Wibowo, 2012: 48)

Keterangan :

$r_{i(x-1)}$: Koefisien kolerasi item – total setelah dikolerasi

r_{ix} : Koefisien kolerasi item – total sebelum dikolerasi

S_x : Standar deviasi skor total

S_i : Standar deviasi skor item yang dihitung

3.5.3 Reliabilitas

Menurut Sugiyono, reliabilitas merupakan pengujian reliabilitas yang dapat dilakukan oleh instrumen eksternal dan internal. Secara eksternal, pengujian dilakukan dengan *test-retest* (stabilitas) yang setara, dan gabungan seluruhnya. Pengujian internal dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik-teknik tertentu (Sujarweni, 2015: 108).

Menurut (Wibowo, 2012: 52) Reliabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan mana hasil yang relatif tepat diulangi dua kali atau lebih. Saat kuensioner disetujui reliabel atau dapat diandalkan menjawab pertanyaan seseorang terhadap pertanyaan dapat dikonfirmasi atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mencari angka yang dapat dipercaya menggunakan metode Conbarch Alpha, data yang diterima dapat diandalkan, yaitu r_{α} positif dan $r_{\alpha} > r_{\alpha}$ tabel $df = (\alpha, n-2)$. Mempunyai rumus yang digunakan dengan metode *Conbarch Alpha* yaitu:

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

Rumus 3.3 *Conbarch Alpha*
Sumber : (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

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

Nilai tes akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada tingkat signifikan 0,05 (SPSS secara default akan menggunakan nilai ini). Kriteria adalah nilai momen produk, atau nilai tabel.

Itu juga dapat dilihat sebagai menggunakan nilai batas penentu, misalnya: Cronbach's alpha > 0,6 dan jika tidak dapat diandalkan jika cronbach's alpha < 0,6. Sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai di atas 0,8 dianggap baik. Beberapa peneliti telah berhasil menimbang dengan membandingkan nilai-nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien Kolerasi	Kriteria
< 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rndah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : (Wibowo, 2012:53)

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut model yang baik jika model ini menerima

apa yang disebut asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam model regresi linier adalah bahwa residu terdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, tidak ada heteroskedisitas, dan tidak ada otorisasi dalam model regresi. Untuk regresi linier sederhana, tidak ada, klasik, multikolinieritas, karena hanya ada satu variabel independen (Priyatno, 2012: 143).

3.5.4.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo (2012: 61) Nilai residual ini (perbedaan yang ada) yang didistribusikan memiliki distribusi normal atau tidak normal. Beberapa metode pengujian normal adalah dengan melihat distribusi data pada sumber diagonal dalam bagan P-P Normal. Plot regresi residual terstandarisasi, uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*, dan gunakan histogram regresi residual dengan hasil temuan:

1. Jika data menyebar melewati garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak diikuti oleh arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas penelitian ini digunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

3.5.4.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah kondisi di mana pada model regresi ditemukan ada

yang sempurna atau sempurna sempurna antarvariabel independen. Pada model regresi yang baik tidak dapat dilakukan yang sempurna atau yang sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau transisi 1). Beberapa metode uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai Toleransi dan Faktor Inflasi (VIF) pada model regresi atau dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individu (r^2) dengan nilai determinasi menggunakan serentak (Priyatno, 2012: 151).

Di dalam persamaan regresi tidak bisa terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada atau hubungan yang sempurna atau bertentangan sempurna antara variabel bebas yang membuat klasifikasi tersebut. Jika pada model ini, ada beberapa pertanyaan multikolinearitas yang dimaksudkan sesama variabel.

Informasi multikolinearitas dapat diakses melalui suatu uji coba yang dapat dilakukan dan dibahas yang membahas tentang multikonearitas dapat dipahami melalui suatu uji yang dapat mengkaji dan memperbaiki yang mengkaji yang menjelaskan multikolinearitas. Salah satu cara untuk menguji fakta multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat alat uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel variabel yang diterimanya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel Bebas memiliki dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak ada perbedaan multikolinearitas, berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi di mana terdapat kualitas varian residual untuk semua pengamatan dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan ada tidaknya varian varian residual dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Ada Tes *Spearman's*, Tes *Glejser*, Tes *Park*, dan lihat pola grafik regresi. Diskusi tentang heterogenitas pengujian ini akan dilakukan dengan menggunakan Uji *Spearman's Rho*, yang mengkorelasikan residu tidak standar dengan masing-masing variabel independen. Jika efek signifikan kurang dari 0,05 maka model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2010: 83).

Menurut Wibowo (2012: 93) Ada model yang memiliki masalah heteroskedastisitas itu berarti ada atau variabel variasi dalam model yang tidak sama. Masalah ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Untuk melakukan Uji heteroskedastisitas dalam penelitian akan digunakan uji *Park Glejser* dengan cara mengorelasikan nilai absolut residualnya dengan masing-masing masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai nilai signifikansi > nilai alpha-nya, maka model tidak menentukan heterokedastisitas.

3.6 Uji Pengaruh

3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda (multiple regression). Digunakan untuk menguji hipotesis yang

dipilih. Analisis regresi pada dasarnya adalah variabel dependen (kepuasan pelanggan) (Sanusi, 2012: 134).

Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sanusi, 2012: 135)

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Bilangan konstanta

x_1 : Kualitas Pelayanan

x_2 : Kepercayaan

b1, b2 : Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

e : variabel pengganggu (*Error*)

3.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang ditujukan untuk mempelajari apakah kesimpulan tentang sampel dapat diajukan untuk populasi (dapat digeneralisasi) (Priyatno, 2010: 9). Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu dengan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas (α) dan interval kepercayaan atau tingkat kepercayaan. Namun dalam tes ini penulis akan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan untuk tingkat keputusan yang mendukung atau hipotesis dalam penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0,05 (Wibowo, 2012: 124). Dalam hipotesis pembuktian, dapat dilakukan pengujian statistik, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan berikut:

3.7.1 Uji T (Parsial)

Uji t atau uji koefisien regresi digunakan parsial untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 68). Dalam penelitian ini, uji T digunakan untuk menguji kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan. Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah:

1. Apabila hasil t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikan $<$ 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima, jadi variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Apabila hasil t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikan $>$ 0,05, maka H_0 diterima H_a ditolak, jadi variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Berikut adalah rumus uji T:

$$T_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Rumus 3.5 T hitung

Sumber: (Priyatno, 2010: 68)

Keterangan:

b_i = Koefisien Variabel i

S_{b_i} = Standar *Error* Variabel i

Hasil uji t bisa dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda.

3.7.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas sepenuhnya

bersama-sama atau berpengaruh terhadap variabel Y (Priyatno, 2010: 67). Dalam penelitian ini F hitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3.6 Uji F Hitung

Sumber : (Priyatno, 2010: 67)

Keterangan :

F_h : Nilai uji F

R^2 : Koefisien kolerasi berganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan f_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df_1 (jumlah variabel-1) dan $df_2 = n-k-1$. Kriteria sebagai berikut:

- a. H_0 ditolak, H_a diterima jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$
- b. H_0 diterima, H_a ditolak jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$

Jika hasil pengujian statistik menunjukkan H_0 ditolak, menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Kecuali disetujui, diterima, maka harus disetujui secara signifikan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7.3 Uji Determinasi (R^2)

Analisis variabel yang digunakan untuk menentukan jumlah atau kontribusi variabel bebas dalam model regresi yang bersama atau sama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi, keseimbangan angka yang disetujui sejauh mana model yang dibuat dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya.

Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase variasi Y (variabel terikat) yang diterima oleh X (variabel bebas). Secara ringkas koefisien ini untuk mengukur kontribusi besar dari variabel X terhadap keanekaragaman variabel Y (Wibowo, 2012: 135).

3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.8.1 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.

3.8.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.6 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						