

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru Komp. Puri Nangka Indah Blok A No. 10, Jln. T. Tambusai, Pekanbaru Telp : (0761) 5713351 Fax : (0761) 571351. Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan nasabah/ rekanan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan yang bertempat di Pekanbaru.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan dari tanggal 04 Oktober 2017 hingga 10 Februari 2018.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk analisis pada penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer dan data sekunder dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan **Siregar (2013:16)**.

Data ini diperoleh langsung dari objek penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa hasil dari wawancara langsung dan penyebaran kuisisioner yang ditunjukkan kepada nasabah yang sudah menjadi rekanan pada KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan yang telah dipilih.

b. Data Sekunder

Menurut **Istijanto (2009:38)** data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan oleh peneliti sendiri untuk tujuan yang lain. Atau data yang telah tersedia di KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut.

a. Interview

Interview yaitu mengadakan wawancara langsung variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian dengan nasabah yang sudah menjadi rekanan pada KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

b. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu mengumpulkan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang menjadi objek pembahasan dengan beberapa aspek yang terkait di dalamnya yang ditujukan kepada KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

3.4 Polulasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan **Sugiyono (2007:115)**. Populasi merupakan kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan nasabah yang sudah menjadi rekanan pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil harus betul representatif **Sugiyono (2009)**. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan di KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel diambil dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sugiyono (2013:14)

Dengan pertimbangan tersebut, maka kriteria dalam memilih sampel penelitian ini adalah Bank dan PT yang pernah menggunakan jasa Kantor Jasa Penilaian Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini sampel dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu teknik dimana setiap populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Teknik ini juga sering disebut sebagai pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. **Umar (2008:78)**.

3.5 Teknik Analisis Data

a. Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dan kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala *likert* menurut **Siregar (2013:25)** skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Bobot Penilaian Kuisisioner

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang pertanyaan yang berupa kuisisioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical package for social sciences* versi 2.2.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin usia atau pekerja.

3.6 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid berarti adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. *Instrument* valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti *instrument* dapat digunakan untuk mengukur data yang sebenarnya diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *corrected item total cerelation* atau nilai *r* hitung harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika *r* hitung lebih kecil dari 0,3 maka item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada variabel yang diteliti sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid. Sugiono (2007:48)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi indikator (variabel) penelitian. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu **Ghozali**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2006). Untuk menguji keadalan kuisisioner-kuisisioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reabilitas kuisisioner yang digunakan, maka dilakukan *reliabilitas* berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan kolerasi antara yang dibuat dengan sama skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60. Menurut **Ghozali (2006)** suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan *Cronbach Alpha* = 0,60.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam medel regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah meliki distrbusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Dengan melihat *normal problem plot*, yang membandingkan distribusi sesungguhnya denga distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.7 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Suliyanto (2011:81) terjadi kolerasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang berbentuk ada kolerasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan

mengandung multikolinieritas dapat di uji melalui cara parsial. Apabila R squarenya besar dari nilai parsialnya berarti mempunyai gejala multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Suliyanto (2011:95) heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaiknya, jika varians variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan homoskedasti.

Uji heteroskedastisitas dengan model Rank Spearman, dilakukan dengan mengkolerasi semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residunya menggunakan kolerasi Rank Spearman.

Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien Rank Spearman dari masing-masing variabel bebas dengan nilai absolute residunya, $|e_i|$. Jika nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha ($\text{Sig.} > \alpha$), maka dapat di pastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila t hitung $< t$ tabel.

c. Uji Autokolerasi

Ghozali (2006:92) Autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggoya dari sengkajaan pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . jika ada, berarti terdapat autokolerasi.

Pengujian ini dilakukan *Durbin-Waston* (Tabel DW Test). Dasar pengambilan keputusan adalah **Ghazali (2006:96):**

a) Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat Autokolerasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokolerasi
- c) Jika angka D-W diatas -2 berarti terdapat Autokolerasi negative.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokolerasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < -2$ dimana du adalah batas dari nilai d Durbin *Waston* sedangkan yang terdapat pada tabel uji *Durbin Waston*. Model regresi tidak mengandung masalah Autokolerasi jika criteria $du < d < -du$ terpenuhi.

3.8 Uji Regresi Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). dimana variabel X terdiri dari Promosi, *Life Style*, dan *Loyalty Program*, dan Untuk Y adalah keputusan pembelian. Untuk menguji dalam penelitian ini digunakan program *statistical package for the social sciences (SPSS)*.

Adapun bentuk model yang akan datang diuji dengan penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Nasabah
- a : Konstanta
- b1b2b3b4b5 : Koefisien persamaan regresi pridiktor variabel bebas
- X1 : *Tangible* (bukti fisik)
- X2 : *Reliability* (kehandalan)
- X3 : *Responsivness* (daya tanggap)
- X4 : *Assurance* (jaminan)
- X5 : *Emphaty* (perhatian)
- e : Standar error

Menurut **Sugiono (2006:84)** skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* dengan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang-orang tentang fenomena sosial.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dan pertanyaan itu masing-masing diberi skor, yaitu :

Tabel 3.2 Kriteria Skor Penilaian

No.	Kriteria	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Sedangkan jika t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Umar (2008:12).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel-variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel – variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. **Umar (2008:138).**

c. Uji Kolerasi (R)

Uji kolerasi yaitu analisis yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Misalnya variabel X dengan variabel Y. tujuannya yaitu untuk menentukan seberapa erat hubungan antara dua variabel. Variabel X dan Y dinyatakan memiliki korelasi jika X dan Y memiliki perubahan variasi yang satu sama lain berhubungan, artinya jika variabel X berubah, maka Variabel Y pun berubah. Variabel bebas disebut juga penyebab dan variabel terikat disebut akibat.

Tabel 3.3 Kriteria Pengujian

Nilai Kolerasi	Keterangan
0	Tidak Ada Kolerasi
0,00 – 0,199	Kolerasi Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Kolerasi Rendah
0,40 – 0,599	Kolerasi Sedang
0,60 – 0,799	Kolerasi Kuat
0,80 – 1,00	Kolerasi Sangat Kuat

Sumber : Suliyanto (2011:16)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, setiap penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 meskipun variabel yang dimasukkan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan *Adjusted R Square*, yaitu koefisien determinasi yang sudah diperhitungkan faktor *error* (kesalahan).

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel *independen* memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependen*. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel *independen* tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel *dependen*. Tingkat Korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

Tabel 3.4 Kriteria Pengujian

Tingkat Korelasi	Nilai R
Tidak korelasi	0
Sangat rendah	0,1-0,20
Rendah	0,21-0,40
Agak rendah	0,41-0,60
Cukup	0,61-0,80
Tinggi	0,81-0,99
Sangat tinggi	1

Sumber : Imam Ghozali (2009)