

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam rangka penelitian ini penulis mengambil lokasi di Pekanbaru, Provinsi Riau dengan objek penelitian nasabah di PT. BPR Putra Riau Mandiri. Penelitian ini mulai dilakukan semenjak akhir Januari 2017 sampai dengan Juni 2017

3.2 Jenis dan Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang menggunakan jasa PT. BPR Putra Riau Mandiri.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

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.

3.3 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa dan produk di PT. BPR Putra Riau Mandiripada tahun 2015 berjumlah 447.283 nasabah.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang akan diteliti dari keseluruhan objek dari populasi yang ada, sampel penelitian ini berjumlah 100 orang.

Jumlah ini di dapat dengan menggunakan rumus slovin :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= \frac{1.548}{1+1.548(0,01)} \\
 &= \frac{1.548}{1+15,48} \\
 &= \frac{1.548}{16,48} \\
 &= 93,93 \text{ (dibulatkan menjadi 94)}
 \end{aligned}$$

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.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

1 = Konstanta

Jadi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 94 orang konsumen.

Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *aksidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2009:122).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknis sebagai berikut:

1) Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

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.

2) Kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3) Studi Pustaka

Informasi yang berkaitan dengan penelitian diperoleh dengan melakukan studi literatur untuk mempelajari landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian.

3.5 Uji Kualitas Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang akan digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian permasalahan validitas instrumen (kuisisioner) akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen tersebut untuk mengukur apa yang diukur. Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid dan sebaliknya, apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka dinyatakan tidak valid.

Validitas instrumen (kuisisioner) dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe pokok, antara lain validitas isi, validitas yang berhubungan

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.

dengan kriteria, dan validitas konstruk (susunan), yang ditetapkan menurut analisis rasional terhadap isi tes atau angket yang penilaiannya didasarkan pada pertimbangan subjektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrumen pengukur itu sendiri.

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti **Sugiyono (2008)**. Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid dan juga sebaliknya, bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid dengan taraf nyata 5% ($\alpha = 0.05$).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok atau subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek dalam diri kelompok atau subyek yang diukur belum berubah. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Teknik untuk mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan skala likert dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas hitung. **Arikunto (2006)** sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right]$$

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.

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\frac{a^2}{b}$ = Jumlah butir varian

$\frac{a^2}{1}$ = Varian total

Setelah dilakukan perhitungan kemudian dibandingkan dengan tabel nilai kritisnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka variabel tersebut reliabel.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak reliabel.

Semua pengujian dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer (*softwer*) program SPSS (*statistical product dan service solution*) version 17.0 for windows

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis statistik parametris yaitu uji normalitas data. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila data pengamatan tidak berdistribusi normal maka analisis parametrik tidak bias digunakan karena statistic dalam analisis parametrik diturunkan dari distribusi normal (Sugiyono, 2011:239). Menurut Santoso (2002:393) distribusi dari populasi

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.

dikatakan normal apabila nilai probabilitas $> 0,05$, dan populasi tidak berdistribusi normal apabila probabilitas $< 0,05$. Metode uji normalitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah Kolmogrov-Smirnov

3.6.2 Uji Multikolineritas

Tujuan uji multikolineritas untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas (Multikol). Model Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen, (Ghozali, 2006). Pedoman suatu model Regresi yang bebas multikol adalah :

- a. Mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 10
- b. Mempunyai angka TOLERANCE $> 0,10$

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dan residual dari suatu pengamatan lain. Jika varians dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot. Dasar pengambilan keputusannya adalah, (Ghozali, 2006):

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.

- a) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara nilai observasi yang berurutan dari variabel bebas. Uji autokorelasi untuk menilai variabel pengganggu (error term) tidak saling berhubungan dengan syarat indikator $dU < dhitung < 4dU$. Pengujian ini menggunakan autokorelasi Durbin-Watson.

3.7 Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dimana metode ini dimaksudkan untuk melihat apakah ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Putra Riau Mandiri dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden, maka perlunya pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 17.0. yang mana analisis yang digunakan adalah analisis statistik regresi linier berganda.

Dalam melihat pengaruh *relationship marketing* di PT. BPR Putra Riau Mandiri dapat digunakan dengan rumus regresi linier sederhana dengan metode “*Last Square*” (*kuadrat terkecil*), yang dinyatakan dalam rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

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.

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n} = b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} =$$

Keterangan : a = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi

n = Jumlah responden

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan metode 5 Skala Likert. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4
3. Jika memilih jawaban Netral (N), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2
5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1

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.

3.8 Pengujian Hipotesa

3.8.1 Uji Simultan

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variable independen yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variable dependen (Ghozali, 2006).

1) Membuat hipotesis untuk kasus pengujian F_test di atas yaitu:

- a. $H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari variable independen yaitu *finacial bonds* (X_1), *social bonds* (X_2), *structural bonds* (X_3), secara simultan terhadap variable dependen yaitu *realtionship marketing* (Y).
- b. $H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 > 0$ Artinya, ada pengaruh yang signifikan dari variable independen yaitu *finacial bonds* (X_1), *social bonds* (X_2), *structural bonds* (X_3) secara simultan terhadap variable dependen yaitu *realtionship marketing* (Y).
- c. Menentukan dan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikasi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), maka:

Jika $>$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti masing-masing variable independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen.

Jika $<$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti masing-masing variable independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen.

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.

3.8.2 Uji Parsial

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individual pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan ketentuan:

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok dan observasi, perlu dilihat sampai seberapa jauh model yang terbentuk mampu menerangkan kondisi yang sebenarnya. Dalam analisis regresi dikenal suatu ukuran yang dapat digunakan untuk keperluan tersebut yang dikenal dengan nama koefisien determinasi (R^2). Semakin tinggi R^2 , semakin penting suatu variabel, maka digunakan koefisien determinasi untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi, maka model yang didapatkan akan semakin baik.