

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap dua lokasi penelitian yaitu :

- Bank Mandiri *Brach* Rengat.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih berisikan mengenai penilaian nasabah ataskualitas pelayanan Bank dimana mereka menabung.

2. Data Skunder

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi baik berupa laporan maupun informasidari pihak perusahaan ataupun pihak yang terkait.

C. Populasi dan Sampel

1. *Populasi*

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah yang melakukan penyimpanan dana pada Bank Mandiri cabang Rengat.

2. *Sampel*

Sampel adalah bagian dari populasi yang kita ambi luntuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam

suatu penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian, prosedur pengambilan sampel berdasarkan teknik *proportional stratified random sampling* adalah pengambilan sampel dalam strata tertentu kemudian diambil secara random dengan proporsi seimbang sesuai posisi dalam populasi. **sugiyono(2006 ; 96)**

Dalam hal ini sampel diambil sesuai dengan jenis produk tabungan. Adapun ketetapan untuk menentukan jumlah sampel setiap objek sebelum kemudian disesuaikan berdasarkan stratanya dapat dihitung menggunakan slovin (1960) yang dikutip dari selliva (1994) sebagai berikut :**Umar (2008 ;74)**

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel. Pada penelitian ini e = 10%, maka perhitungan besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{14813}{1 + 14813(10\%)^2}$$

$$n = \frac{14813}{1 + 14813(0,1)^2}$$

n = 100,48 digenapkan menjadi 100 untuk Bank Mandiri.

Sampel yang diperoleh melalui rumus slovin tersebut kemudian dibagi dengan beberapa strata yang disesuaikan dengan tabungan pada bank.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian, pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan ;

- a. Kuesioner, merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyerahkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas pertanyaan tersebut. **Umar (2008 ;49)**
- b. Wawancara, yakni mengumpulkan data melalui percakapan secara langsung dengan nasabah Bank Mandiri, guna sebagai masukan yang dapat menunjang pembahasan dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah daftar pertanyaan atau angket yang diserahkan kepada nasabah Bank Mandiri. Sedangkan metode untuk mengumpulkan data skunder adalah dengan mengumpulkan dokumentasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan yang berasal dari Bank Mandiri Cabang Rengat.

F. Metode Analisis

1. Teknik skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan dari responden adalah dengan menggunakan skala *Likert*, skala *Likert* merupakan skala yang memperhatikan tanggapan pelanggan terhadap karakteristik produk (merek). Skor jawaban responden dalam penelitian ini terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat dari objek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang diberi nilai 1-5, yaitu:

- Sanga tsetuju : 5
- Setuju : 4
- Ragu-ragu : 3
- Tidak setuju : 2
- Sangat tidak setuju : 1

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan dari objek yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, dan pendapatan.

3. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang berupa

kuesioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

G. Asumsi Klasik

1. Multikolinieritas

Dilakukan untuk mengetahui apakah ada model regresi terdapat korelasi antar variable independen. Model regresi dikatakan bebas Multikolinieritas jika Variance Inflation Factor (VIF) disekitar angka 1, dan mempunyai angka tolerance mendekati 1. Jika korelasi antar variabel independen lemah (dibawah 0,5) maka dapat dikatakan bebas multikolinieritas **Umar(2008 ;81)**.

2. Heteroskedastisitas

Untuk melakukan pengujian terhadap asumsi ini dilakukan menggunakan analisis dengan grafik plots. Apabila titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y maka dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas **Umar (2008;82)**.

3. Autokorelasi

Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui uji Durbin Watson. Jika $dl > d > 4-du$, maka dikatakan tidak ada autokorelasi. **Umar (2008;84)**.

H. Uji Kualitas Data

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor masing-masing bukti pertanyaan dengan skor total. Teknik populasi yang digunakan adalah *Pearson' Corelation Product Moment*. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan dalam instrument penelitian dapat menunjukkan variable penelitian. Syarat yang ditentukan untuk menyatakan kebenaran tiap instrument pengukur/atribut adalah: Pertama, bila skor tiap pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total. Kedua, peluang ralat (p) maksimal adalah 0,05. **Umar(2008;54)**.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur kestabilan hasil akhir. Sehingga bila mana alat ukur yang sama digunakan untuk menguji instrument yang sama akan menghasilkan data yang dapat dipercaya (reliable). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak dalam proses pengukuran. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perkiraan *Cronbach's Coefficient Alpha* yang menunjukkan

bagaimana tingginya butir-butir dalam kuesioner berkorelasi atau berinteraksi.

Instrument yang dipakai dalam variable dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach* lebih dan 0,60. Bila suatu alat ukur di uji berulang kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat tersebut dikatakan reliabel. Semakin tinggi koefisien *alpha* berarti semakin baik pengukuran instrument. **Umar (2008;58).**

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah *variable dependen, independen* atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak **Umar (2008;79)**. Dengan asumsi apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, berarti penyaluran data tersebut bersifat normal atau sebaliknya jika data menyebar menjauhi garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal berarti penyaluran data tersebut tidak normal.

I. Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode *regresi linier berganda*, yaitu analisis tentang hubungan antara *variable dependen* dengan dua atau lebih *variable independen* **Arikunto (2006 ;296).**

Hubungan antara *variable dependen* dengan *variable independen* ditunjukkan dalam persamaan:

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

Dimana :

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Interaksi

X₂ = Kualitas Lingkungan Fisik

X₃ = Kualitas Hasil

e = Standar Error

J. Uji Hipotesis Koefisien Regresi

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

1. Uji signifikansi serentak (uji F)

Untuk mengetahui pengaruh *variable bebas* secara bersama-sama terhadap *variabel terikat* digunakan uji F yaitu dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikan 0,05. Apabila F hitung > F tabel maka variabel-variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian sebagai variabel terikat Umar(2008;138).

2. Uji signifikansi individu (uji T)

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan uji t yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas dapat menerapkan variabel terikat, artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikatnya **Umar (2008;132).**