

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Dalam usaha untuk mendapatkan data dan keterangan yang mengangkut pembahasan penulisan ini, maka penulis mengambil lokasi penelitian PT. BPR Mitra Rakyat Riau, yang terletak di Jl. Hasyim Ashari Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dari bulan april 2014 sampai dengan selesai.

1. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu data yang di dapat secara langsung dari nasabah berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh langsung dalam bentuk sudah jadi dari PT. BPR Mitra Rakyat Riau berupa sejarah berdirinya PT. BPR Mitra Rakyat Riau dan struktur organisasinya.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis melakukan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan karyawan PT. BPR Mitra Rakyat Riau dan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Daftar Pertanyaan (*Quisioner*)

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (**Sugiyono;2007;115**). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan PD.BPR Jl. Hasyim Ashari Pekanbaru pada tahun 2013 berjumlah 5840 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sugiyono;2007;115**). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Mengingat banyaknya jumlah populasi maka penulis menggunakan rumus

pengambilan sampel yang dikemukakan oleh Slovin dikutip oleh (Umar;2005;108).

$$n = \frac{n}{1 + ne^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran Sampel

N = Jumlah Nasabah (Populasi)

E = Batas Toleransi Kesalahan (error) sebesar 10 %

$$n = \frac{n}{1 + ne^2}$$

$$n = \frac{5840}{1 + 5840 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{5840}{1 + 5840 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5840}{1 + 5840 (0,01)}$$

$$n = \frac{5840}{1 + 58,1}$$

$$n = \frac{5840}{59,1}$$

$$n = 98.81$$

3.4 Metode Analisis Data

1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan dari responden, dengan menggunakan skala likert. Menurut **Sugiyono (2012;86)**, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. 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 :

Tabel 3.1 Skala Likert

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

3.5 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 jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

1. 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 16.

3.6 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 digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam menentukan valid atau tidaknya suatu item pengujian

sering digunakan korelasi Corrected Item – Total Correlation. Suatu item dikatakan valid apabila nilai Corrected Item- Total Correlation lebih besar > dibandingkan 0,3. Tetapi apabila nilai Corrected Item- Total Correlation lebih kecil < dibandingkan 0,3 maka suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid. Seperti yang dijelaskan oleh Azwar yang menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya (**Priyatno; 2010; 90**).

2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas menggunakan uji Crobach's alpha (α). Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik atau reliabel jika memiliki Crobach's alpha (α) > dari 0,60 (**Priyatno;2010;97**).

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independennya, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

- a. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas .
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (**Ghozali;2006**).

3.7 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas tersebut (**Priyatno;2010;81**).

Multikolinearitas dapat di uji melalui nilai toleransi dengan variance inflation faktor (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2)} = \frac{1}{toleransi}$$

Dimana :

- a. Jika $VIF > 10$, atau toleransi $< 0,10$ maka dinyatakan terjadi multikolinearitas
- b. Jika $VIF < 10$, atau toleransi $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikonearitas

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk menentukan ada atau tidaknya autokorelasi yaitu dengan melakukan uji Durbin- Watson. Model dikatakan bebas autokorelasi jika $dU < d < 4 - dU$ (Priyatno;2010;87).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dan variabel bebas yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2006;105).

3.8 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dan pengaruh satu variabel terikat (Y)

dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Apabila nilai variabel indenpenden mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel apakah ada masing- masing hubungan positif atau negatif. Jika menggunakan satu variabel indenpenden maka dia disebut analisis regresi linier sederhana (**Priyatno;2010;61**).

Metode regresi linier berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Bilangan Konstan

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_e$ = Koefisien Regresi

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_e$ = Variabel Independen

X1 = Bukti Fisik

X2 = Keandalan

X3 = Daya Tanggap

X4 = Jaminan

X5 = Empati/ Perhatian

e = Variabel diluar model (error)

3.9 Uji Hipotesis

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

1. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk memperhatikan apakah seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan menggunakan langkah- langkah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)},$$

Dimana :

F = Hitung

R = Koefisien Determinasi

m = Banyak Predaktor

n = Jumlah Anggota Sampel

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji F secara Simultan yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, dimana : F hitung > F tabel pada tingkat signifikan = 0.05

Apabila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) berarti variabel bebas secara bersama- sama berpengaruh sangat nyata terhadap variabel terikat maka (H_0 ditolak, H_1 diterima). Apabila F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} ($F_{hitung} < F_{tabel}$) berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat . (H_0 diterima, H_1 ditolak). (Imam Ghozali; 2006).

2. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel terikat yang terdiri dari Bukti

Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati benar-benar berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Secara terpisah atau parsial (Imam Ghosali;2006). Perhitungan t digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{sb_1}$$

dimana :

T = hitung

b_1 = koefisien regresi

sb_1 = standar of error dari b

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t yang dapat dari perhitungan dengan nilai t yang ada pada tabel t dengan tingkat kesalahan () sebesar 5 % dari derajat kebebasan atau degree of freedom (dt) sebesar n-k dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- b. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).