

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis yang selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis.

Metode yang digunakan adalah metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2010 : 55) metode asosiatif kausal adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, Jadi disini ada variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan dependent (dipengaruhi).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah kabupaten Gresik, sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “analisis pengaruh jasa, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Cabang Gresik ” karena padatnya jumlah penduduk dan mayoritas penduduknya bekerja di sebuah perusahaan atau pabrik yang memungkinkan penduduknya sangat membutuhkan jasa lembaga keuangan seperti perbankan, juga masyarakat mempunyai pendapatan yang tetap, masyarakat yang selalu ingin lebih efektif dan aman dalam menyimpan hasil pendapatannya.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2008:115) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kabupaten Gresik yang menjadi nasabah di Bank Panin Cabang Gresik.

#### **3.3.2 Sampel**

Dalam penentuan sampel yang dipergunakan adalah *non probability sampling* yaitu metode penarikan sampel tanpa mengetahui peluang dari tiap responden yang akan disurvei. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*

*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu, serta dipilih secara cermat hingga relevan dengan desain penelitian, dan ciri – ciri yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi Nasabah di Bank Panin Cabang Gresik dan orang yang di anggap peneliti sudah mempunyai kriteria dalam artian sudah mengerti dalam mengisi kuisioner yang akan diberikan oleh peneliti (Sugiyono,2008:122).

Sampel dalam penelitian yang ideal berdasarkan Hair dkk (1999;367) adalah 5 sampai dengan 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memilih responden yang minimal dengan respondennya 100 responden.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer (langsung) dan data sekunder (tidak langsung). Dalam pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data adalah Studi lapangan, yaitu dengan cara terjun langsung kepada responden penelitian, yang dilakukan melalui Kuesioner, yaitu dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup, dimana setiap pertanyaan telah disediakan alternatif jawabannya untuk dipilih oleh responden. Dengan Kuesioner, dapat diungkap data yang menyangkut persepsi, sikap, berdasarkan nilai, pengalaman, dan keyakinan responden.

### **3.5 Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuisioner, yaitu dengan cara mengajukan angket kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan, metode ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai semua Nasabah di Bank Panin Cabang Gresik.

### **3.6 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variable**

#### **3.6.1 Identifikasi Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008:58)

## 1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel *Independent* (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Pelayanan (X1)
- b. Kualitas Produk (X2)
- c. Lokasi (X3)

## 2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel dependen (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah Bank Panin Cabang Gresik.

### **3.6.2 Definisi operasional**

#### 1. Variabel Independent (X)

a. Pelayanan (X1) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk atau jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk atau jasa.

- 1) Acuan pelayanan
- 2) Solusi Pelayanan
- 3) Prioritas Terhadap Kepentingan Publik

b. Kualitas produk (X2) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Berdasarkan definisi tentang

kualitas, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok

- 1) Totalitas
  - 2) Karakteristik Produk Atau Jasa
- c. Lokasi (X3) adalah salah satu faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.
- 1) Akses
  - 2) Visibilitas
  - 3) Lalu lintas
2. Variabel Dependent (Y)
- Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas.
- a. Sistem keluhan dan saran
  - b. *Ghot Shopping*
  - c. *Lost customer Analysis*

### **3.7 Teknik pengukuran data**

Pengukuran data dilakukan dengan menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2008:133). Setiap jawaban diberi sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kategori & Skor Jawaban Responden**

Jawaban	Kategori	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Sugiyono,2008:172). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Santoso, (2005 : 280) Ernawati (2010) sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2)(\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2)(\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Santoso}, 2005: 280)$$

dengan pengertian :

$r$	: koefisien korelasi antara x dan y $r_{xy}$
$N$	: Jumlah Responden
$X$	: Skor item
$Y$	: Skor total
$\sum X$	: Jumlah skor items
$\sum Y$	: Jumlah skor total
$\sum X^2$	: Jumlah kuadrat skor item
$\sum Y^2$	: Jumlah kuadrat skor total

(Santoso, 2005;280)

Kesesuaian harga  $r$  diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga  $r$  lebih besar atau sama dengan regresi tabel, maka butir instrumen tersebut valid dan jika  $r$  lebih kecil dari regresi tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik ( Sugiyono, 2008:173). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha  $\alpha$ , atau *cronbach's alpha*.fungsi dari *cronbach's alpha* untuk mengukur tingkat reliabilitas konsistensi internal diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur *construct* tertentu.

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama ( Syaifuddin Azwar, 2000 : 3) dalam

Ernawati (2010) Suatu Variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item I

$S_x$  = jumlah varians skor total

Dalam uji reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan valid jika  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$  (Santoso, 2001:280).

### 3.9 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada responden akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hubungan fungsional antara Variabel bebas dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y=f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$$

Dimana Y adalah variabel terikat (*dependent variable*) dan  $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$  adalah variabel bebas (*independent variable*). Bentuk persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y=b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Nasabah
$b_0$	= Konstanta
$b_1, b_2, b_3, b_4$	= Koefisiensi regresi

X1	= Pelayanan
X2	= Kualitas Produk
X3	= Lokasi
E	= standart error

### 3.10 Uji Asumsi Klasik

Persamaan regresi yang diperoleh dari analisis data harus menghasilkan estimator linier tidak terbatas atau bersifat BLUE (*Best Linier Unbias Estimator*) sehingga dalam pengambilan keputusan penentuan hipotesis uji Talam uji F dan uji t tidak terjadi bias. Untuk menghasilkan keputusan yang BLUE maka harus dipenuhi beberapa asumsi yaitu:

#### 1. Autokorelasi

Autokorelasi artinya terdapat pengaruh dari variabel dalam model melalui tenggang waktu. Hal ini berarti bahwa nilai variabel saat ini berpengaruh terhadap nilai variabel lain pada masa yang akan datang. Jika dalam suatu model regresi terdapat autokorelasi maka akan menyebabkan varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasi dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel Independent tertentu. Untuk mendiagnosis ada atau tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian terhadap nilai uji Durbin-Watson (Uji DW). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- Bila nilai DW terletak antara batas atas (du) dan (4-du), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- Bila nilai Dw lebih rendah dari pada batas bawah (dl), maka koefisien

autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada autokorelasi positif.

- c. Bila nilai DW lebih besar dari pada (4-dl), maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada auto korelasi negatif.
  - d. Bila nilai DW terletak antara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara (4du) dan (4-dl), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.
2. Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya variabel *Independent* yang satu dengan *Independent* yang lain dalam model regresi saling berhubungan secara sempurna atau mendekat sempurna. Apabila pada model regresi terdapat Multikolinearitas maka akan dapat menyebabkan kesalahan estimasi cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel *Independent*, tingkat signifikasi yang digunakan untuk menolak hipotesis yang salah juga semakin besar, hal ini akan mengakibatkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir nilai variabel *Independent*. Model regrei yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi dintara variabel *Independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *value inflation* (VIF). Apabila nilai *tolerance value*  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai *tolerance value*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolonearitas.

3. Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi modek klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas. Artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Hal ini bisa diidentifikasi dengan cara melakukan Uji Glesjer, yaitu dengan

meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya Heteroskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 3.11 Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti, maka dilakukan uji statistik, yaitu:

#### 1. Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*) secara parsial.

Hipotesis yang digunakan adalah:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Maka tidak ada pengaruh yang antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat) secara parsial.

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Maka ada pengaruh signifikan antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat) secara parsial.

$$\text{Rumus : } t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{s_e(b_i)}$$

Keterangan :

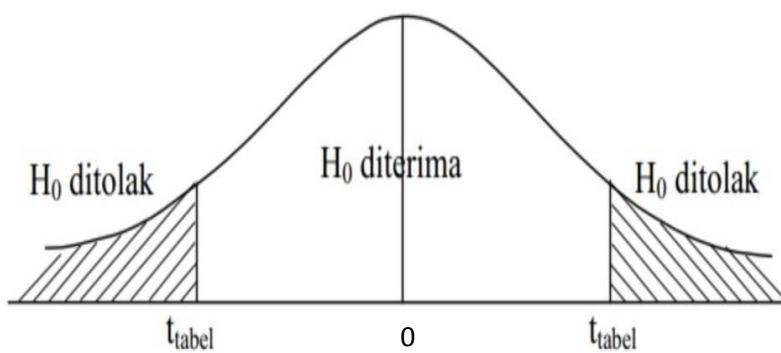
$b_i$  = Koefisien regresi  
 $s_e$  = Standart error

Tingkat Signifikansi  $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = n-k = 97$

Jika  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}} (1,9847)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,yang artinya

ada pengaruh antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat).

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,9847), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat). (Sugiyono,2008:192)



**Gambar 3.1  
Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial (Uji t)**

## 2. Uji F

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*) secara bersama-sama.

Hipotesis yang digunakan adalah:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (bebas) dan Variabel Y (terikat) secara bersama-sama

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$$

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Variabel X (bebas) dan Variabel Y (terikat) secara bersama-sama.

$$\text{Rumus : } F_{hitung} = \frac{R^2 / (k)}{(1 - R^2)(n - k - 1)} \quad (\text{Sugiyono,2008:192})$$

Keterangan :

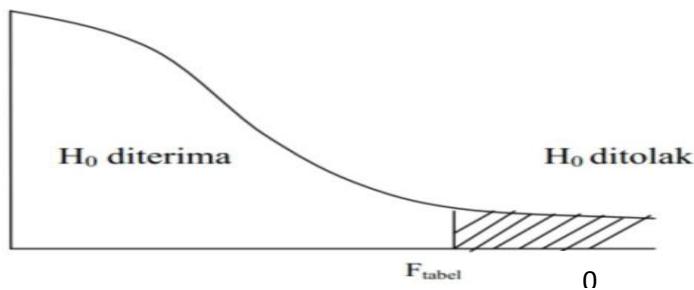
R = Koefisien Regresi

k = jumlah Variabel *Independent*

n = jumlah anggota sampel

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya ada pengaruh antara Variabel X (bebas) dan Variabel Y (terikat).

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel X (bebas) dan Variabel ( terikat)



**Gambar 3.2**  
**Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial (Uji F)**