

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian yang menitikberatkan pada penyajian data berbentuk angka atau kuantitatif yang diangkakan (*skoring*) dengan menggunakan statistik. Jenis penelitian kuantitatif, merupakan “penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*)” Sugiyono, 2010: 11). Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2010: 8).

Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk oprasionaisasi variabel masing-masing. Realibilitas dan Validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dalam menggunakan penelitian ini karena kedua elemen tersebut akan menentukan kualitas hasil penelitian dan kemampuan replikasi serta generalisasi penggunaan model penelitian sejenis. Selanjutnya, penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesa dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya, seperti penentuan teknik analisa dan formula statistik yang akan digunakan.

Jenis penelitian dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif yaitu statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti (Sugiyono, 2010: 29). Dengan demikian, penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan <sup>26</sup> deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan

kondisi obyektif tentang kualitas layanan dan kompetensi tenaga penjual dan Keputusan Konsumen dalam Pengajuan Pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah di PT Best Finance Cabang Gresik. Tepatnya di Jl. Usman Sadar No. 153 Desa Sukorame Kec. Gresik Kab. Gresik.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Pada setiap penelitian terdapat populasi penelitian yang akan menjadi subyek penelitian. Adapun pengertian populasi menurut Marzuki adalah keseluruhan bahan atau elemen yang diselidiki (Marzuki: 2015, 52). Populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dengan demikian populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki. Sedangkan pendapat lain, populasi adalah "Sekelompok subjek baik manusia, gejala, nilai tes ataupun peristiwa" (Surachman, 2012: 93). Populasi dalam penelitian ini adalah 762 nasabah yang mengajukan pembiayaan ulang di PT Best Finance Cabang Gresik.

#### **2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016: 91) mengatakan "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Riduwan (2012: 56) mengatakan bahwa: "sampel adalah bagian dari populasi". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sampel penelitian

adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil, karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proporsional random sampling*. *Proporsional random sampling* adalah teknik pengambilan sample bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2016: 120). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin (adalah sebagai berikut:

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

n = jumlah sample

N = (jumlah populasi =762 responden)

d<sup>2</sup> = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut di peroleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{762}{762.01^2 + 1} = \frac{762}{8.62} = 88.39 \text{ dibulatkan menjadi } 88.$$

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 88 nasabah PT Best Finance Cabang Gresik.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data, yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sumber pertamanya, data primer ini meliputi data hasil angket dari subyek penelitian.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: data-data dokumentasi, arsip-arsip yang menunjang penelitian dan data-data yang lain yang relevan, yaitu data Nasabah Pembiayaan di Best Finance.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 162).

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka ada beberapa metode yang peneliti gunakan, yaitu metode angket. Metode angket adalah "kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang, dalam hal ini disebut dengan responden. Adapun cara menjawab dilakukan dengan cara tertulis pula" (Arikunto, 2016: 135). Alasan penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket adalah karena selain efisien peneliti akan tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang akan diharapkan dari responden.

### **3.6 Variabel Penelitian**

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti yakni obyek penelitian. Variabel adalah "segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian" (Suryasubrata: 2012: 78).

Dalam keterangan yang panjang Sudjana (2012: 67) mengemukakan tentang variabel, sebagai berikut:

"Variabel dalam penelitian dibedakan menjadi dua kategori utama, yakni variabel terikat, atau variabel independent dan variabel dependen. Variabel bebas adalah variabel perlakuan atau sengaja dimanipulasi untuk diketahui intensitasnya atau pengaruhnya terhadap variabel terikat, variabel terikat adalah variabel yang timbul akibat variabel bebas, atau respon dari variabel bebas. Oleh sebab itu, variabel terikat menjadi tolak ukur indikator keberhasilan variabel bebas".

Berdasarkan pengertian di atas dan disesuaikan pada judul penelitian, maka penelitian menggunakan dua variabel yaitu:

#### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam pengertian ini adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah " kualitas layanan ( $X_1$ ), dan kompetensi tenaga penjual( $X_2$ ).

#### 2. Variabel Terikat

Yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam hal ini, yang menjadi variabel terikat adalah keputusan konsumen menggunakan pembiayaan ulang ( $Y$ ).

### **3.7 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Keputusan Konsumen menggunakan Pembiayaan Ulang

Menurut Kotler dan Armstrong (2012: 181) keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai dari berbagai alternatif yang ada, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain dan faktor yang kedua adalah faktor situasional. Oleh karena itu,

preferensi dan niat pembelian tidak selalu menghasilkan pembelian yang aktual. Indikatornya adalah 1) Pengenalan masalah, 2) Pencarian informasi, 3) Evaluasi alternatif, 4) Keputusan membeli, 5) Perilaku sesudah pembelian.

## 2. Kualitas layanan

Lukman (2010:11) kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.” Kemudian Ibrahim (2012:1) melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” Menurut Tjiptono (2014, p.59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator penelitiannya adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

## 3. Kompetensi tenaga penjual

Kinerja tenaga penjualan adalah suatu tingkat dimana tenaga penjualan dapat mencapai target yang telah dibebankan oleh perusahaan pada dirinya (Challagalla dan Shervani, 2012: 89). Indikator penelitiannya adalah 1) Kepuasan konsumen, 2) Mampu mempresentasi produk dengan baik, 3) Mampu mendengarkan serta menangani kebutuhan dan keinginan konsumen, 4) *Product knowledge*.

### 3.8 Uji Instrumen

Untuk mendapatkan data yang akurat maka instrument angket yang dipakai harus diuji validitas. Uji validitas yang dipakai adalah validitas internal. Untuk menguji validitas tiap item instrument adalah dengan mengkorelasikan antara skor-skor tiap item dengan skor total keseluruhan instrument. Item dikatakan valid, jika  $r_{hit} > r_{tab}$  dan sebaliknya (Sugiono,

2016: 172). Untuk mengetahui validitas instrument pada penelitian ini, digunakan program *SPSS 16.0 for Windows*.

Dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{\{\sum X\}\{\sum Y\}}{N}}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum Y^2 - (\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara x dan y  $r_{xy}$

N : Jumlah Subyek

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

Setelah data valid, maka selanjutnya data akan di masukkan dalam rumus regresi ganda.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahapan, yaitu tahap uji persyaratan analisis, dan tahap analisis data.

#### 1. Tahap Pengujian Persyaratan

Maksud dari uji prasyarat analisis data adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan korelasi dan regresi. Syarat penggunaan analisis korelasi dan regresi adalah variabel yang akan dianalisis harus berskala interval dan hubungan antara variabel independen dan dependen adalah linier.

##### a. Uji normalitas

Pengujian ini bermaksud untuk mengetahui normal atau tidaknya data yang diperoleh. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan SPSS versi 16 for windows. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka datanya dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitasnya  $> 0,05$  maka datanya dinyatakan berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variable independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variable independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dengan melihat Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Jika VIF lebih besar dari 5, maka variable tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variable bebas lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi perlu diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda tersebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SREID menyebar dibawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang (Sunyoto dan Setiawan, 2013: 157-158).



## 2. Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan rumus Regresi ganda. Analisis regresi ganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih (Riduwan, 2012: 152).

Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas  $X_1, X_2, \dots, X_i$  terhadap suatu variabel terikat Y).

Persamaan regresi ganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (\text{Sugiyono, 2016: 267})$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel dependen (keputusan konsumen menggunakan pembiayaan ulang)

$X_1$ , = variabel independen (kualitas layanan)

$X_2$ , = variabel independen (kompetensi tenaga penjual)

a = konstanta (nilai  $\hat{Y}$  apabila  $X_1, X_2, X_n = 0$ )

$b_1, b_2$  dan  $b_n$  = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Nilai-nilai a,  $b_0$ ,  $b_1$ , dan  $b_2$  pada persamaan regresi ganda untuk dua variabel bebas dapat ditentukan dari rumus-rumus berikut:

$$\sum x_1y = b_1 \sum x_1^2 + b_2 \sum x_1^2$$

$$\sum x_2y = b_1 \sum x_1x_2 + b_2 \sum x_2^2$$

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2$$

Namun untuk memudahkan analisis regresi ganda maka peneliti menggunakan perhitungan dengan *SPSS 16.0 for windows*.

### 3.10 Uji hipotesis

#### a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) digunakan untuk menguji tingkat signifikansi masing-masing koefisien variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas (Gujarati, 2014: 84). Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

$b_i$  = koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = standar error variabel i

Hasil uji t dapat dilihat pada *output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda. Melakukan uji t terhadap koefisien-koefisien regresi untuk menjelaskan bagaimana suatu variable independent secara statistik berhubungan dengan dependen secara parsial. Kriteria pengujian uji t dengan membandingkan nilai t hitung dengan t table atau dengan melihat nilai signifikansi (probabilitas) untuk membuat keputusan menolak atau menerima  $H_0$ . Tabel distribusi t dicapai pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1 = 54 - 2 - 1 = 51$  (n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen). Alternatif keputusannya adalah:

- 1) Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau probabilitas t kurang dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  $H_0$  ditolak berarti bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas.
- 2) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau probabilitas t lebih dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.  $H_0$  diterima berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.

#### b. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad (\text{Priyatno, 2016: 67})$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = jumlah data

$k$  = jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Melakukan uji F untuk mengetahui pengujian secara bersama-sama signifikansi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Tabel di distribusi F dicapai pada tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1$  (jumlah variabel - 1) atau  $3-1 = 2$ , dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) atau  $60-2-1 = 57$  ( $n$  jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Kriteria pengujian dan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau probabilitas F kurang dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara bersama-sama variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau probabilitas F lebih dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya secara bersama-sama variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas.

Untuk memudahkan peneliti dalam penghitungan statistik, digunakan bantuan program SPSS 16.0 for Windows.

