

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan penelitian merupakan penelitian Kuantitatif metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme digunakan untuk meneliti pada popuasi atau sampel tertentu. Analisis dapat bersifat Kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2008;5)

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian inidi lakukan pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri berkantor di Jl. Raya Cerme Kidul 97A, Kec.Cerme kab.Gresik.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013;80) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik, baik nasabah deposito, tabungan, maupun kredit. Jumlah populasi pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik adalah 2100 nasabah. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan pemilihan alat analisis dalam penelitian ini maka tidak semua populasi dapat dijadikan sampel penelitian.

3.3.2. Sampel

Sugiyono (2010;118) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling incidental* merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sugiyono,(2013;96). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang melakukan pembelian pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah minimal sampel dalam analisis multivariat.

3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

3.4.1. Identifikasi Variabel

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan, maka variabel yang dianalisis dan dioperasionalkan terdiri dari dua macam yaitu variabel bebas dan variabel terikat dapat diterangkan sebagai berikut:

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel Independen dan variabel Dependen. variabel Independen dalam penelitian ini adalah

Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan variabel Dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y). Definisi operasional memberikan pengertian terhadap konstruk atau memberikan variabel dengan menspesifikasikan kegiatan atau tindakan yang diperlukan peneliti untuk mengukur.

3.4.2. Devinisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain Sugiyono (2015;38) . Ada dua variabel penelitian yaitu:

1. Variabel Independent X dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Menurut Kotler dan Keller (2009;180), kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produksi atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

- 1) *Tangible* (Bukti fisik)
- 2) *Empathy* (Empati)
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- 4) *Reliability* (Kehandalan)
- 5) *Assurance* (Jaminan)

b. Fasilitas (X_2)

Sulastiyono (2011;98) Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam

melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Berdasarkan definisi menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu sarana pendukung untuk mendukung kenyamanan nasabah, pengunjung, dalam meningkatkan kepuasan hati maupun kinerja usaha.

Indikator-indikator menurut Sulastiyono (2011;11) :

- 1) Tempat duduk yang nyaman
- 2) Disediakan toilet
- 3) Tempat parkir dan sarana lainnya.

2. Variabel Dependent (Y) dalam penelitian ini adalah KepuasanNasabah

Menurut Kotler (2009;17) kepuasan nasabah merupakan perasaan senang ataukecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas.

Indikator-indikator kepuasan nasabah Kotler dan Armstrong (2012;150) :

- 1) tetap loyal
- 2) merekomendasikan produk
- 3) memberi masukan

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1. Jenis Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah Data Primer. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara. Data ini diperoleh dilapangan dalam bentuk kuesioner, data primer pada peneliti ini diperoleh dengan cara menyebar koesioner kepada para Nasabah yang mengunjungi PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

3.5.2. Sumber Data

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Sumber data dari hasil penyebaran kuesioner berisi tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, berupa keterangan yang ada hubungannya dalam penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data atau pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (angket) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono, (2008;99).

Data kuesioner penelitian ini akan disebarakan pada konsumen PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Hal ini dilakukan bertujuan untuk

memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden. penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2013;134) dengan skala likert, maka variable yang akan diukur menjadi indikator variable Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. SangatSetuju (SS) | = 5 |
| 2. Setuju (S) | = 4 |
| 3. Netral (N) | = 3 |
| 4. TidakSetuju (TS) | = 2 |
| 5. SangatTidakSetuju (STS) | = 1 |

Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari kategori jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Skor responden dijumlahkan dan jumlah ini merupakan total skor total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam Skala Likert.

3.7. Uji Instrumen

3.7.1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat keepatan antara data yang sesungguhnya validnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian Sugiyono,(2012;455).

Cara yang digunakan dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumensecara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran dalam

analisis butir yaitu dengan skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi product moment yang yang dikemukakan oleh Angger, (2012;35) Sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dengan pengertian :

- r : Koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}
- N : Banyaknya variabel
- X : Skor item x
- Y : Skor item y
- $\sum X$: Jumlah skor items
- $\sum Y$: Jumlah skor total
- $\sum X^2$: Jumlah Kuadrat skor item
- $\sum Y^2$: Jumlah Kuadrat Skortotal

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

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan kosentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsistensi bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal Sugiyono, (2010;185).

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ Ghozali, (2015;42).

3.8. Uji Asumsi Klasik

3.8.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau nilai residual tidak mengikuti distribusi normal, uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil Ghazali, (2013;160).

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal, namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.8.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2011;105) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF. Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Jika tolerance $> 10\%$ dan VIF $< 10\%$ maka tidak terjadi Multikolinearitas.
2. Jika tolerance $< 10\%$ dan VIF $> 10\%$ maka terjadi Multikolinearitas.

3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas Ghozali, (2013;139)

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah apabila hasil sig $> 0,05$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas Ghozali, (2013;143).

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Ghozali, (2009;89)mendefinisikan analisis untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam hal ini rumus regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Nasabah
a	: Konstanta
b1	: Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1)
b2	: Koefisien Regresi Variabel Fasilitas (X2)
X1	: Kualitas Pelayanan
X2	: Fasilitas
E	: Standard Error

3.9.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan perbandingan antara variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total variabel dependen. Menurut Ghozali (2013;100) bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.10. Uji Hipotesis

3.10.1. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t hitung bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh variabel bebas X terhadap variable terikat Y Ghozali, (2007;77).

1. $H_0 = b_1, b_2, b_3 = 0$ artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
2. $H_1 = b_1, b_2, b_3, \neq 0$ artinya secara parsial terdapat pengaruh antar variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
3. Rumus :

$$t_{hitung} \frac{\beta_i}{se(\beta_i)}$$

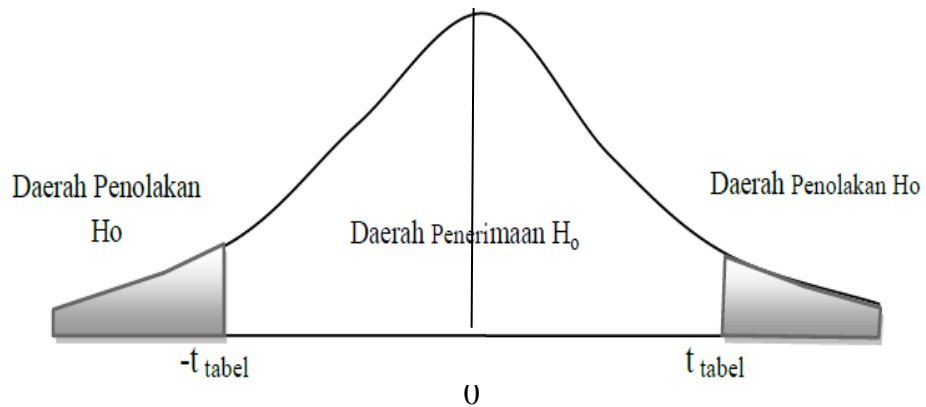
Ketrangan :

β_1 = koefisiensi Regresi
Se = Standar error

Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%:2 =$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ Priyatno, (2012;91).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut :
 - a. Jika $t_{hitung} > t_{table} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.



Gambar 3.1.
Distribusi Penerimaan
atau Penolakan Hipotesis Uji t

3.10.2. Uji Fhitung (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

1. $H_0 = \beta_1, \beta_2, = 0$ artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (bebas) dan variabel (terikat) secara bersama-sama.
2. $H_1 = \beta_1, \beta_2, \neq 0$ artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (bebas) dan variabel (terikat) secara bersama-sama.
3. Rumus :

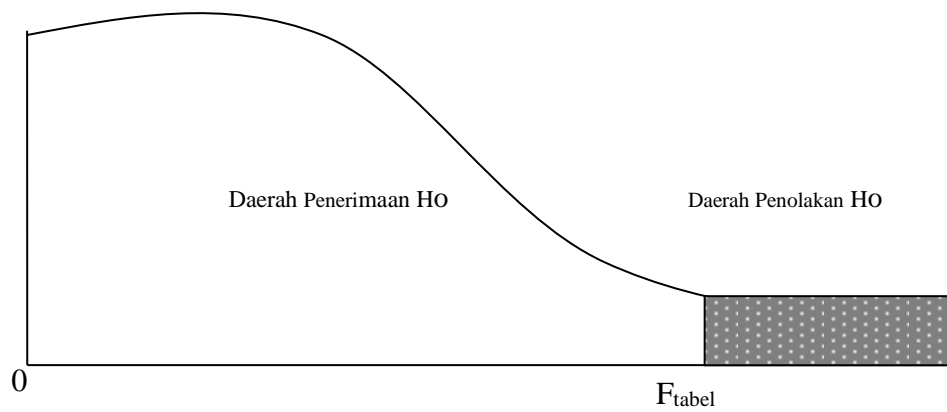
$$f_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{K}}{(1-R^2)/(N-k-1)} \quad (\text{Sudjana (2005;355)})$$

Dimana :

- R² = koefisien determinasi
N = Jumlah observasi
K = Jumlah variabel bebas

Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1$ dan $df_2 = n - k - 1$ Priyanto, (2009;82).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut :
- Jika $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}} = H_0$ diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
 - Jika $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}} = H_0$ ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.



Gambar 3.2
Kurva Distribusi Penolakan
(Penerimaan Hipotesis Secara Simultan)