

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis , Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dapat digolongkan penelitian kuantitatif asosiatif kausal. Sugiyono (2010, hal.13) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian kuantitatif asosiatif kausal adalah penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dari beberapa populasi atau sampel dengan teknik pengambilan sampel secara random dan menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data untuk menguji hipotesis/dugaan yang telah ditetapkan dengan beberapa pertanyaan/angket.

#### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di PT. BPR Eka Prasetya Pusat Jl.Sunggal No.57 Simpang Sei Sikaming, Medan.

#### 3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang direncanakan dan akan dilaksanakan adalah 3 bulan, yaitu bulan April sampai bulan Juni 2015. Berikut waktu penelitian yang penulis rencanakan :

**Tabel III.1  
Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan proposal												
2.	Seminar proposal												
3.	Pengumpulan data												
4.	Analisis data												
5.	Penyelesaian skripsi dan bimbingan skripsi												
6.	Pengajuan sidang meja hijau												

### B. Populasi dan Sampel

## 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010, hal.115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat yang berjumlah 200 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010, hal.116) sampel adalah bagian dari jumlah dan 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. Peneliti mencoba memilih sampel yang mewakili populasi tersebut, sehingga jumlah orang yang akan menjadi sample dengan menentukan tingkat kesalahan 10%. Sugiyono (2010, hal.124) Tingkat ketelitian/kesalahan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sumber data.

Berdasarkan beberapa dalam pengambilan sampel yang paling banyak digunakan dalam penelitian adalah seperti menurut Slovin, maka dapat disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :  
n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan.

(Sumber: Sugiyono, 2010).

Dengan menentukan tingkat kesalahan 10 % dari besarnya populasi yang diketahui, maka sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.10)^2}$$

$$n = 66$$

Dari hasil hitung di atas, maka diketahui bahwa sampel penelitian ini berjumlah 66 orang nasabah.

## C. Defenisi Operasional Variabel

### a. Defenisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010, hal.59) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

b. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Sugiyono (2010, hal.59) mengatakan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan (variabel X).

c. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Sugiyono (2010, hal.59) mengatakan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen Kepuasan Nasabah (variabel terikat). Variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini adalah :



**Tabel III.3**  
**Defenisi Operasional Variabel dan Indikatornya**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan.	a. Tangibles (bukti fisik) b. Reliability (kehandalan) c. Responsiveness (ketanggapan) d. Assurance (jaminan) e. Emphaty (merasakan) f. Competence (ketermapilan) g. Courtesy (sikap sopan) h. Credibility (Terpercaya)	Skala likert
Kepuasan Nasabah (X <sub>2</sub> )	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.	a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Dimensi kepuasan pelanggan c. Konfirmasi minat ulang d. Minat pemebelian ulang e. Kesiediaan merekomendasi ulang	Skala Likert

<p>Loyalitas Nasabah Y</p>	<p>Loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.</p>	<p>a. Suspect (kecenderungan terhadap pembelian)  b. Prospects (pelanggan potensial)  c. Clients (Pembelian ulang)  d. Partners (hubungan yang sangat erat dengan perusahaan)</p>	<p>Skala Likert</p>
----------------------------	---	---	---------------------

#### D. Jenis dan Sumber Data

Sugiyono (2010, hal.193) bila dilihat dari jenis dan sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data skunder, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari responden atau pihak pertama. seperti hasil wawancara dan jawaban kuesioner tentang variabel dan masalah penelitian.

2. Data skunder

Data skunder adalah data yang tidak langsung diperoleh penulis dari responden, melainkan data diperoleh dari pihak lain, seperti sumber pustaka perusahaan mengenai sejarah perusahaan yang penulis teliti.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2010, hal.193) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan).

Namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis hanya melakukan kuesioner (angket) sebagai teknik pengumpulan data. Sugiyono (2010, hal.199) mengatakan kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala likert sebagai alat ukur instrumen penelitian yang telah ditentukan variabel sebelumnya. Menurut Sugiyono (2010, hal.132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban



setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut tabel instrument skala likert :

**Tabel III. 4**

**Tabel instrument skala likert**

No.	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2010, hal.133)

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya.

Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2004:135). Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS versi 17.0 *for windows*.

#### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17.00, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

#### a. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap variabel yang valid saja. Parulian (2011, hal.3-2) metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk menguji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > r tabel, maka instrumen reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < r tabel, maka instrumen tidak reliabel.

## 2. Uji Regresi Berganda

Sugiyono (2010, hal.277) mengatakan analisis regresi berganda digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.

Persamaan regresi untuk tiga prediktor (variabel independen) :

$$Y = a + b_x + e$$

Keterangan :

Y	=	Loyalitas Nasabah
a	=	Konstanta
b	=	Koefesien regresi
X1	=	Kualitas Pelayanan
X2	=	Kepuasan
bx	=	Koefesien Regresi
e	=	Standart kesalahan

Parulian (2011, hal.7-1) Model regresi linier sesungguhnya mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dengan setiap variabel independen. Penelitian uji regresi ganda ini menggunakan alat bantu *SPSS statistic 17.0for windows* untuk mempermudah penelitian. Kriteria pengujian sebagai berikut :

a. Melihat tabel coefficients :

1. Nilai signifikansi t statistic  $< \alpha = 0,05$ , maka variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dan bila nilai signifikansi t statistic  $> \alpha = 0,05$ , maka variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganggap nilai variabel independen adalah 0, sehingga nilai variabel dependen sebesar nilai konstanta.
3. Koefesien regresi setiap variabel independen menganggap variabel independen lain nilainya tetap. Sehingga setiap kenaikan 1% variabel independen maka akan meningkatkan variabel dependen sebesar nilai koefisien regresi.

### 3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji F)

Ghozali (2005 hal 56) mengatakan uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat).

Dengan alat bantu *SPSS statistic 17.0for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

a. Melihat tabel ANOVA

Melihat berapa nilai F hitung, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% (taraf signifikan 5%),  $df_1$  dan  $df_2$ , maka akan diperoleh nilai F tabel.  $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  dan  $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ .

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2005 hal 57) mengatakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi 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.

Dengan alat bantu *SPSS statistic 17.0 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Melihat tabel Model *Summary*

Melihat nilai *R.Square* (koefisien determinasi). Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 atau  $> 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai  $R^2$  jauh dari 1 atau  $< 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Deskriptif Data Perusahaan

Bank Perkreditan Rakyat atau yang biasa disingkat BPR adalah salah lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa UMKM . BPR merupakan lembaga perbankan di bawah pengawasan Bank Indonesia. BPR tidak langsung berdiri begitu saja, tetapi melalui tahapan-tahapan selama bertahun-tahun. Berawal dari keinginan untuk membantu para petani, pegawai, dan buruh untuk melepaskan diri dari jerat rentenir yang memberikan kredit dengan bunga tinggi, lembaga perkreditan rakyat mulai didirikan. Secara singkat pendirian BPR adalah sebagai berikut:

##### 1. Abad Ke19

Pada Abad ini, adalah masa jaya kaum rentenir. Mereka memberikan pinjaman uang kepada petani, pegawai dan buruh dengan bunga yang sangat tinggi yang membuat kehidupan mereka bertambah buruk dan semakin terjatuh dalam utang yang semakin besar. Sehingga dalam rangka menyelamatkan mereka dari jeratan kaum rentenir, sekitar tahun 1916-1930 didirikanlah lembaga-lembaga keuangan dalam bentuk Lumbung Desa, Bank Tani, Bank Desa dan Bank Dagang Desa yang selanjutnya diikuti dengan pendirian Bank Pasar.

##### 2. Pasca Kemerdekaan