

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang mengungkap besar atau kecilnya suatu pengaruh atau hubungan antar variabel yang dinyatakan dalam angka-angka, dengan cara mengumpulkan data yang merupakan faktor pendukung terhadap pengaruh antara variabel-variabel yang bersangkutan kemudian mencoba untuk dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang sesuai dengan variabel-variabel dalam penelitian. (Sugiyono, 2011)

Jenis penelitian yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian verifikatif, pendekatan kuantitatif dan metodenya *explanatory* yang mana tujuannya adalah menelaah antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala pengukuran Likert, metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, kuisisioner, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu responden diberi beberapa pertanyaan dalam bentuk angket/kuesioner, dengan demikian sumber datanya adalah data primer yaitu diambil langsung dari sampel dan dikumpulkan secara langsung.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Dalam penelitian, lokasi yang dipilih adalah PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang). Obyek penelitian ini adalah produk perbankan, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Definisi Operasional

Variable dalam hal ini adalah Produk, lokasi dan pelayanan yang menjadi sebab terjadinya/ terpengaruhnya variabel dependen keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang.

1. Produk (X1)

Mengacu pada Kotler dan Armstrong (2008: 266) produk (*product*) merupakan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan konsumen.

Indikator-indikator produk adalah sebagai berikut :

- a. Mempunyai keistimewaan tertentu
- b. Kualitas
- c. Pemberian merek

2. Lokasi (X2)

Mengacu pada Wahjono (2010: 26) Lokasi bank merupakan tempat dimana di perjual belikanya produk cabang bank dan pusat

pengendalian perbankan. Dalam menentukan lokasi bank harus strategis sehingga mudah diketahui dan dijangkau masyarakat umum.

Indikator-indikator lokasi adalah sebagai berikut :

- a. Akses, yaitu lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b. Visibilitas yaitu, lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.

3. Pelayanan (X3)

Mengacu pada Stanton (2001) pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain

Indikator-indikator pelayanan menurut Tjiptono (2005) sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Realibility*)
 1. pelayanan yang sama untuk semua nasabahnya.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 1. pelayanan yang cepat (*responsive*).
- c. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
 1. kredibilitas karyawan.
- d. Empati (*empathy*)
 1. perhatian terhadap nasabahnya.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*)
 1. penampilan karyawan

4. Keputusan Nasabah memilih (Y)

Keputusan nasabah memilih merupakan perilaku konsumen berupa tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut (Tjiptono, 2008:19)

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007) ada lima indikator keputusan nasabah memilih Bank sebagai berikut:

- a. Pengenalan masalah
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi berbagai alternatif merek
- d. Keputusan pembelian

Tabel 3.1
Instrumen penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	Sumber
Produk Perbankan (X1)		1. Mempunyai keistimewaan tertentu (X1.1)	Prosedur pembukaan rekening PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) mudah dipahami	Kotler dan Armstrong, 2008
		2. Kualitas (X1.2)	PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) memberikan jaminan keamanan pada nasabahnya	
		3. Pemberian merek (X1.3)	PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) memberikan kemudahan dalam bertransaksi sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat	
		1. Akses (X2.1)	Lokasi yang strategis	

Lokasi (X2)		2. <i>Visibilitas</i> (X2.2)	Lokasi dekat dengan rumah	Wahjono, 2010
			Lokasi mudah dijangkau	
Pelayanan (X3)	1. Keadalan (X3.1)	1.pelayanan yang sama untuk semua nasabah.	Pelayanan dalam menangani keluhan para nasabah secara professional	Tjiptono, 2006
	1. Ketangga pan (X3.2)	2.pelayanan yang cepat (<i>responsive</i>).	Pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) tepat dalam merespon keinginan nasabah	
	2. Jaminan dan kepastian (X3.3)	3.kredibilitas karyawan.	Karyawan PD. BPR. Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang) berpengalaman dan terlatih dalam melayani nasabah	
	3. Empati (X3.4)	4.perhatian terhadap nasabah.	Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	
	4. Bukti fisik (X3.5)	5.penampilan karyawan	Kerapian petugas PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) sudah cukup rapi	
Keputusan Nasabah (Y)		1. Pengenal an masalah (Y.1)	Menjadi nasabah di PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) sudah sesuai dengan kebutuhan keinginan saya	Schiffman dan kanuk (2007)
		2. Pencarian informasi (Y.2)	Saya berusaha mencari informasi mengenai di PD. BPR BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang)	
		3. Evaluasi berbagai alternatif merek (Y.3)	Saya akan merekomendasikan PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) kepada teman-teman	
		4. Keputusa n pembelian (Y.4)	Saya menggunakan PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) karena dorongan dari pihak lain (keluarga)	

3.3.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah Skala Likert. Variabel di dalam kuesioner ini menggunakan skala *likert*, yaitu dengan menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel. Jawaban setiap instrumen mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Gradasi yang digunakan adalah :

Tabel 3.2
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2011

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang meminjam pinjaman di PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang) sebanyak 244 nasabah yang aktif..

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati.

Menurut Ferdinand (2014) mengatakan bahwa sampel adalah subset dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Berbagai metode penentuan sampel merupakan cara-cara untuk meminimalisir kekeliruan generalisasi dari sampel ke populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang apabila populasi mempunyai anggota atau unsur heterogen dan berstrata proposional (Sugiyono, 2011). Dengan jumlah nasabah yang meminjam pinjaman di PD. BPR BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang) yaitu sebesar 244 nasabah. Sehingga sampel dalam penelitian ini secara langsung diambil sebanyak 71 responden yang diperoleh dari perhitungan *random sampling*.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut : (Suwarjeni dan Endrayanto, 2012 : 17)

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel / Jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, $e = 0.1 / 10\%$

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 244 orang, sehingga presentase kelonggaran yang dipilih sebesar 0.1/10%. Maka dapat dihitung

$$n = \frac{244}{1 + 244 (0,1)^2}$$

$$= 70.9$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 71 orang

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random sampling*. *Random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang pengambilan objeknya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan menggunakan berbagai cara (Mas'ud, 2004).

Maka sampel yang digunakan adalah 71 orang yang telah meminjam pinjaman di PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

3.5 Jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data

3.5.1 Jenis dan sumber data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Sugiyono : 2011). Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan jawaban responden terhadap angket.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau dikumpulkan dari sumber lain seperti dari buku-buku, jurnal pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini. (Sugiyono, 2011).

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011). Data ini diperoleh dari kuesiner yang diedarkan ke 71 responden yang bersangkutan yang berisi tanggapan responden yang berhubungan dengan keputusan memilih PD. BPR BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang).

2. Dokumentasi

Mengumpulkan dan mempelajari data dari buku-buku, tulisan ilmiah, majalah dan internet yang memiliki relevansi dengan penelitian.

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Santoso (2005) validitas merupakan ukuran sejauh mana alat ukur itu mampu mengukur apa yang diukur. Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan di dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilahirkan dengan instrument tersebut. (Hadi, 2002). Untuk menguji validitas digunakan uji Korelasi Product Moment dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1 Jika nilai r hitung $>$ nilai koefisien (0,30), maka dapat dikatakan bahwa indikator adalah valid
- 2 Jika nilai r hitung $<$ nilai koefisien (0,30), maka dapat dikatakan bahwa indikator tidak valid. (Sugiyono, 2011)

Adapun uji coba validitas dengan sampel 30 responden, dengan hasil uji validitas instrument dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	Nilai koefisien	Keterangan
Produk Perbankan (X1)	X1.1	0,784	0,30	Valid
	X1.2	0,776	0,30	Valid
	X1.3	0,792	0,30	Valid
Lokasi (X2)	X2.1	0,657	0,30	Valid
	X2.2	0,888	0,30	Valid
	X2.3	0,865	0,30	Valid
Pelayanan (X3)	X3.1	0,755	0,30	Valid
	X3.2	0,693	0,30	Valid

Tabel 3.3 Lanjutan

	X3.3	0,575	0,30	Valid
	X3.4	0,777	0,30	Valid
	X3.5	0,555	0,30	Valid
Keputusan Memilih Bank (Y)	Y1.1	0,566	0,30	Valid
	Y1.2	0,677	0,30	Valid
	Y1.3	0,753	0,30	Valid
	Y1.4	0,749	0,30	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang terdapat pada variabel produk perbankan, lokasi, pelayanan dan keputusan memilih Bank diperoleh dari r hitung lebih besar dari nilai koefisien, hal ini berarti semua variabel adalah valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Uji Alpha Cronbach dengan criteria hasil pengujian sebagai berikut :

- 1 Jika nilai Alpha Cronbach hasil perhitungan $> 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah reliable
- 2 Jika nilai Alpha Cronbach hasil perhitungan $< 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian tidak reliable. (Ghozali, 2012)

Adapun uji coba realibilitas dengan sampel 30 responden, dengan hasil uji realibilitas instrument dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
X1	0,687	Alpha Cronbach $> 0,6$ maka reliabel	Reliabel
X2	0,727		Reliabel
X3	0,695		Reliabel
Y	0,613		Reliabel

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono 2010 Metode analisis deskriptif presentase digunakan untuk mengkaji variabel-variabel yang ada dalam penelitian yaitu , analisis factor-faktor yang menentukan nasabah dalam memilih PD. BPR. BANK Jombang (Kantor Kas Tembelang). Dalam metode ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Skor tertinggi : 5

Skor terendah : 1

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Rentang skor} = 0,8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

1,0 – 1,8 = sangat buruk

1,9 – 2,6 = buruk

2,7 – 3,4 = cukup

3,5 – 4,2 = baik

4,3 – 5,0 = sangat baik (Sudjana, 2012)

3.7.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Analisis ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi tersebut dilakukan secara random. Analisis ini dinamakan statistik probabilitas karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (probability).

3.7.3 Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan sebagai penelitian ini adalah metode regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Bentuk persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah memilih Bank

X1 = Produk

X2 = Lokasi

X3 = Peelayanan

$\beta_0, \beta_1, \beta_2$ = Parameter koefisien regresi variabel bebas

e = Variabel kesalahan

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Uji asumsi klasik ini bertujuan agar menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan (Hasan, Iqbal, 2002). Adapun asumsi-asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi. (Ghozali, 20012)

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas dilakukan terhadap residu data penelitian dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Pengujian normalitas data dilakukan dengan criteria sebagai berikut:

- 1 Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual data penelitian adalah normal
- 2 Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual data penelitian tidak normal. (Ghozali, 2012)

2. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan

dengan menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF) dengan kriteria sebagai berikut:

- 1 Jika nilai $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi terdapat masalah multikolinieritas
- 2 Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas. (Ghozali, 2012)

3. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menganalisis terjadinya masalah heteroskedastisitas, dilakukan dengan menganalisis Grafik Scatter Plot dengan kriteria sebagai berikut :

- 1 Jika sebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu dan sebarannya berada di atas dan di bawah titik nol sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas
- 2 Jika sebaran titik-titik membentuk suatu pola tertentu dan sebarannya hanya berada di atas atau di bawah titik nol sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi terdapat masalah heteroskedastisitas. (Ghozali, 2012)

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi pada tempat yang berdekatan datanya yaitu *cross sectional*. Autokorelasi merupakan korelasi *time series* (lebih menekankan pada dua data penelitian berupa data rentetan waktu). Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika $D - W$ sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas), jika nilai $D - W$ diantara 1,5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi. (Ghozali, 2012)

3.9 Uji Hepotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen. (Ghozali, 2012)

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu Ghozali (2012). Jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted* R^2 negatif, maka nilai

adjusted R² dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka *adjusted R²* = $R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka *adjusted R²* = $(1 - k)/(n - k)$. Jika $k > 1$, maka *adjusted R²* akan bernilai positif. (Ghozali, 2012)