

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:21) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, secara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Strategi ini merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor. Metode riset yang akan dipakai adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan analisis regresi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis jalur (*path analysis*), dengan pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen, berdasarkan data yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain.

Menurut Sugiyono (2016:24) dalam penelitian populasi dibedakan menjadi dua yaitu populasi secara umum dan populasi target (target population). Adapun Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri yang memiliki pinjaman kredit mikro untuk produk Kredit Usaha Mikro (KUM) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kriteria populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang mengambil kredit KUM dan KUR dan nasabah yang memiliki pinjaman selama 3 tahun berdasarkan data pada tahun 2017 sampai Juni 2020.

3.2.2. Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2016:35) Sampel adalah sebagian objek dalam populasi yang diteliti yang mampu mewakili populasi, sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar maka tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi sehingga diperlukan sampel yang dapat mewakili populasi untuk diteliti. Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dikarenakan jumlah populasinya diketahui secara pasti, maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

$$n = 196 / (1 + 196.(0,05)^2)$$

$$n = 196 / (1 + 0,49)$$

$$n = 196 / 1,49$$

$$n = 131,54 = 132 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 132 responden.

Dalam metode pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu nasabah yang memiliki pinjaman kredit di Bank Mandiri selama 3 tahun.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2016:44) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian. Instrumen pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:45) kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam penelitian ini pernyataan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pada penelitian ini data primer yang akan didapatkan merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online menggunakan *google form*. Peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Untuk mengetahui sikap dan persepsi responden tentang persepsi harga, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan kepuasan nasabah dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Variabel pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu:

- Variabel bebas (*Independent Variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variabel*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Presepsi Harga (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) dan Prosedur Kredit (X_3)
- Variabel terikat (*Dependent Variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Operasional Variabel merupakan batasan-batasan yang dipakai. Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel independen atau bebas yang selanjutnya dinyatakan sebagai (X) dan variabel dependen/terikat yang selanjutnya dinyatakan sebagai (Y). Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu persepsi harga, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan kepuasan nasabah, Secara operasional variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir
1.	Presepsi Harga Menurut Alma (2017:56)	Harga terjangkau	1. Tingkat suku bunga yang terjangkau	1, 2, 3, 4, 5
		Perbandingan harga dengan kompetitor	2. Harga yang bersaing	
		Kesesuaian harga dengan kualitas	3. Sesuai dengan kebutuhan nasabah 4. Besaran angsuran yang sesuai 5. Jangka waktu sesuai dengan tenor	
2.	Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (2016:81)	<i>Tangibles</i>	6. Fasilitas yang disediakan 7. Kebersihan ruangan 8. Kenyaman tempat. 9. Fasilitas yang disediakan	6, 7, 8, 9, 10, 11
		<i>Realability</i>	10. Membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam peminjaman kredit 11. Memberikan informasi yang jelas	

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir
		<i>Responsiveness</i>	12. Merespon setiap pertanyaan nasabah 13. Melakukan Pelayanan dengan tepat	12, 13, 14, 15, 16, 17
		<i>Assurance</i>	14. Menjamin keamanan dalam bertransaksi 15. Menanamkan rasa kepercayaan nasabah	
		<i>Empathy</i>	16. Memahami keinginan nasabah 17. Memperlakukan nasabah dengan baik	
3.	Prosedur Kredit Menurut Hurriyati (2016:22)	Kemudahan prosedur	18. Persyaratan kredit yang mudah 19. Pengajuan kredit yang mudah	18, 19, 20, 21
		Realisasi kredit	20. Pinjaman kredit diterima sesuai yang diharapkan	
		Kecepatan pelaksanaan dan persyaratan	21. Proses pencairan kredit yang cepat	

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir
4.	Kepuasan Nasabah Menurut Kotler dan Armstrong (2016:53)	Keinginan menggunakan kembali	22. Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa 23. Melakukan <i>top up</i> dengan limit yang lebih besar	22, 23, 24, 25
		Merekomendasikan ke orang lain	24. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain	
		Pelayanan yang memuaskan	25. Puas atas pelayanan yang diberikan	

3.5 Metoda Analisis Data

Dalam penelitian ini pengelolaan data ini menggunakan program SPSS Ver. 25.0. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam mengelola data statistik dapat lebih cepat dan tepat. Pada penelitian eneliti menggunakan analisis jalur karena analisis jalur ini memungkinkan peneliti dapat menguji proposisi teoritis mengenai hubungan sebab akibat. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui intervening, masing-masing variabel dalam suatu model sebagai variabel tergantung (pemberi respon) sedang yang lain sebagai penyebab.

3.5.1. Metoda penyajian data

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel yang diharapkan akan mempermudah penelitian dalam menganalisis dan memahami data, sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

3.5.2. Uji Kualitas Instrumen

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *realibility* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2017).

1. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2017) untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan.

Construck Validity dengan menggunakan metode korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar 0.3 (r_{kritis}) atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan nilai kritis *product moment* (r_{kritis}), apabila hasil yang diperoleh $r_{xy} > 0.3$, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *Software Statistical Product and Service Solution Ver 25.0*

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Setelah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah mengukur reliabilitas. Reliabilitas adalah rangkaian indikator gagasan laten yang konsisten dalam pengukurannya. Analisis reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan presisi dari jawaban yang mungkin dari beberapa pertanyaan. Batas nilai reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang biasanya dapat diterima adalah 0,6.

Pengukuran reliabilitas yang tinggi menyediakan dasar bagi peneliti dalam menentukan tingkat kepercayaan bahwa masing-masing indikator tersebut bersifat konsisten dalam pengukurannya.

Rumus yang digunakan untuk menguji realibilitas instrumen ini adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien realibilitas *Cronbach Alpha*

k = Jumlah item soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor setiap item

s_t^2 = Varians total

3.5.3. Analisis statistik data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel intervening. Menurut Sugiyono (2016), ada beberapa langkah pengujian path analysis yaitu sebagai berikut:

Uji hipotesis bertujuan mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh positif signifikan antara variabel independen (inovasi produk, media sosial) terhadap variabel dependen (strategi bauran pemasaran) baik secara parsial maupun simultan.

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen terkait. Jika nilai t hitung > dari t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi t hitung lebih dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individu berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (*sig*). Kriteria pengujian simultan yaitu jika F hitung < F tabel maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika F hitung > F tabel

maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*), karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian. 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.

