

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian eksplanatory. Penelitian eksplanatory merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2005). Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh variabel tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk yang ditawarkan, citra perusahaan, teknologi yang digunakan, lokasi perusahaan dan fokus pelanggan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Swamitra.

B. Populasi dan Sampel

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Swamitra Kopsa Merapi Pakem yang berjumlah 314 orang nasabah.

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan *Nomogram Herry King*. Berdasarkan *Nomogram Herry King* (Sugiyono, 2005) dengan jumlah

populasi sebanyak 314 nasabah di peroleh sampel dengan taraf kesalahan 5%,menunjukkan angka 161 orang.

C. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yang ditemui atau siapa pun yang cocok sebagai sumber data (Sumarni dan Slamah, 2006).

D. Sumber Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2009). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

1. Tingkat kecepatan pelayanan (X_1), yaitu kecepatan dalam pelayanan kepada nasabah, diukur dengan indikator-indikator berikut ini (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
 - a. proses transaksi
 - b. Sikap karyawan saat menghadapi kesulitan dalam melakukan transaksi
 - c. sikap karyawan saat menghadapi gangguan pada jaringan online
2. Jenis produk yang ditawarkan (X_2), yaitu produk penghimpun data (simpanan) dan produk-produk penyaluran dana kredit (pinjaman), diukur dengan indikator sebagai berikut (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
 - a. jenis produk yang dimiliki
 - b. jenis-jenis produk yang ditawarkan dalam hal memenuhi keinginan nasabah
 - c. pengetahuan mengenai jenis-jenis produk swamitra
3. Citra perusahaan (X_3), yaitu penelitian nasabah atau kesannya terhadap Swamitra, diukur dengan indikator sebagai berikut (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
 - a. prospek swamitra di masa depan

- b. Citra Swamitra
 - c. Kemampuan bertahan dalam persaingan
4. Teknologi yang digunakan (X_4), yaitu teknologi modern yang digunakan perusahaan dalam upaya memberikan kemduahan-kemudahan kepada nasabah, diukur denga indikator sebagai berikut (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
- a. teknologi modern yang digunakan memenuhi kepuasan nasabah
 - b. menggunakan tekologi modern dalam transaksi
 - c. kemduahan dalam menggunakan teknologi
5. Lokasi perusahaan (X_5), yaitu lokasi Swamitra ditinjau dari kemudahan jangauan denan alat transportasi, diukur dengan indikator sebagai berikut (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
- a. kondisi lokasi swamitra
 - b. lokasi dan kenyamanan parkir
 - c. Kemudahan jangkauan
6. Fokus pelanggan (X_6), yaitu perhatian yang besar terhadap pelanggan dan terus menerus memberikan nilai tambah melalui penawaran khusus baik berupa produk maupun layanan yang mengutamakan pelanggan, diukur dengan indikator sebagai berikut (Telan, 2011):
- a. Memiliki ruang tunggu yang nyaman
 - b. Cepat dalam proses transaksi, sehingga waktu lebih efisien
 - c. tempat transaksi yang nyaman

7. Kepuasan nasabah (Y), yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari erbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil), diukur dengan indikatr sebagai berikut (Akhmad Syarifudin Noor, 2011):
- berapa lama menjadi nasabah
 - kepuasan nasabah terhadap pelayanan
 - Kredibilitas swamitra

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $> r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

Hasil ujicoba dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Hasil Ujicoba

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Tingkat kecepatan pelayanan	KP 1	0,884	0,3610	Valid
	KP2	0,758	0,3610	Valid
	KP 3	0,427	0,3610	Valid
	KP 4	0,627	0,3610	Valid
	KP 5	0,769	0,3610	Valid
	KP 6	0,715	0,3610	Valid

Jenis produk	JP 1	0,804	0,3610	Valid
	JP 2	0,645	0,3610	Valid
	JP 3	0,840	0,3610	Valid
	JP 4	0,755	0,3610	Valid
	JP 5	0,580	0,3610	Valid
	JP 6	0,427	0,3610	Valid
Citra perusahaan	CP 1	0,730	0,3610	Valid
	CP 2	0,727	0,3610	Valid
	CP 3	0,663	0,3610	Valid
	CP 4	0,648	0,3610	Valid
	CP 5	0,694	0,3610	Valid
Teknologi yang digunakan	T 1	0,834	0,3610	Valid
	T 2	0,652	0,3610	Valid
	T 3	0,532	0,3610	Valid
	T 4	0,571	0,3610	Valid
	T 5	0,851	0,3610	Valid
Lokasi perusahaan	L 1	0,591	0,3610	Valid
	L 2	0,797	0,3610	Valid
	L 3	0,649	0,3610	Valid
	L 4	0,794	0,3610	Valid
	L 5	0,679	0,3610	Valid
	L 6	0,789	0,3610	Valid
Fokus pada pelanggan	F 1	0,719	0,3610	Valid
	F 2	0,580	0,3610	Valid
	F 3	0,608	0,3610	Valid
	F 4	0,611	0,3610	Valid
	F 5	0,670	0,3610	Valid
Kepuasan nasabah	K 1	0,648	0,3610	Valid
	K 2	0,881	0,3610	Valid
	K 3	0,875	0,3610	Valid
	K 4	0,779	0,3610	Valid
	K 5	0,889	0,3610	Valid
	K 6	0,707	0,3610	Valid
	K 7	0,729	0,3610	Valid
	K 8	0,701	0,3610	Valid

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung semua item pernyataan variabel tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk, citra perusahaan, teknologi yang digunakan, lokasi perusahaan, fokus pada pelanggan dan kepuasan nasabah lebih besar dari r tabel (0,3610) sehingga

dapat disimpulkan semua item pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005).

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Tingkat kecepatan pelayanan	0,875	Reliable
Jenis produk	0,865	Reliable
Citra perusahaan	0,864	Reliable
Teknologi yang digunakan	0,863	Reliable
Lokasi perusahaan	0,887	Reliable
Fokus pada pelanggan	0,830	Reliable
Kepuasan nasabah	0,936	Reliable

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai alpha yang lebih besar 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan tersebut *reliable*.

H. Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya dengan Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows versi 17.0. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut :

1. *Editing* (Peneditan)

Memilih atau mengambil data yang digunakan dalam penelitian, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. *Coding* (Pemberian Kode)

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3. *Scoring* (Pemberian Skor)

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka – angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2004) :

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban netral
- d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas:

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

2. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Sedangkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b_1 = Koefisien regresi variabel tingkat kecepatan pelayanan

b_2 = Koefisien regresi variabel jenis produk yang ditawarkan

b_3 = Koefisien regresi variabel citra perusahaan

b_4 = Koefisien regresi variabel teknologi yang digunakan

b_5 = Koefisien regresi variabel lokasi

b_6 = Koefisien regresi fokus pelanggan

X_1 = tingkat kecepatan pelayanan

X_2 = jenis produk yang ditawarkan

X_3 = Citra perusahaan

X_4 = Teknologi yang digunakan

X_5 = Lokasi

X_6 = Fokus pelanggan

e = *error* / variabel pengganggu

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:84). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

H_a : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).

H_a : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).