

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat *kausal*. Sugiyono (2008:36) menyatakan bahwa penelitian *assosiatif* adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini ada variable independen (variable yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).

Untuk menganalisis variable independen (X) yang terdiri dari variable kualitas pelayanan dan suku bunga kredit terhadap variable dependen yaitu kepuasan nasabah (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variable independen (X) yaitu kualitas pelayanan (X1) dan suku bunga kredit (X2) terhadap dependen (Y), yaitu kepuasan nasabah.

#### 3.2. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang, adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang adalah :

- a. Perkembangan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang cukup pesat dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.

- b. Dukungan dari pihak manajemen yang kooperatif sehingga sangat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.
- c. Lokasi obyek penelitian yang berada di kecamatan Pasirian tidak jauh dari Lumajang memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.
- d. Kedatangan nasabah yang cukup ramai sangat membantu peneliti dalam menjangkau data responden melalui kuesioner.

Adapun sebagai obyek penelitian adalah variabel independen berupa kualitas pelayanan dan suku bunga kredit terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

### **3.3. Sumber dan Jenis Data**

#### **3.3.1. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal, sebagai berikut :

- a. Data Internal

Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi tersebut, (Mudrajad Kuncoro, 2007:25). Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang berupa data jumlah kredit, data jumlah nasabah, profil perusahaan dan surat perijinan.

- b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi tersebut. (Mudrajad Kuncoro, 2007:25). Data eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang kondisi persaingan usaha sejenis khususnya di Kabupaten Lumajang

### 3.3.2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (Sugiyono,2004:128). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu nasabah dan hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

#### b. Data Sekunder

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder menurut Sugiyono (2004:129) merupakan data atau sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder umumnya berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data jumlah nasabah, serta catatan-catatan dokumen yang diperlukan.

### 3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

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 (Sugiyono, 2009:115).

Dalam penelitian ini populasinya adalah semua nasabah yang telah mengambil kredit di PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

Adapun yang dimaksud nasabah adalah masyarakat yang telah mengambil kredit PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang. Menurut data yang diberikan pihak PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang diperoleh jumlah nasabah sampai dengan tahun 2015 ini adalah sebanyak 228 nasabah.

### 3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, yang akan digunakan untuk menduga karakteristik populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang telah mengambil kredit pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* (*Random Sampling*) yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2009:118).

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh *Roscoe* dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono,2009:129), sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen.

- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal =  $10 \times 3$  variabel = 30 anggota sampel.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1. Kuesioner**

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”, Sugiyono (2008:142). Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang nasabah. Tujuannya untuk menjangkau pendapat responden tentang kualitas pelayanan, suku bunga kredit dan kepuasan nasabah.

Pengukuran data untuk variabel kualitas pelayanan, suku bunga kredit dan kepuasan nasabah, dilakukan dengan member skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala Likert. Adapun bentuk skala Likert menurut Sugiyono (2008:93) sebagai berikut :

Sangat setuju/ selalu/ sangat positif (SS/SL) diberi skor	5
Setuju / sering/ positif (ST/ SR) diberi skor	4
Ragu-ragu/ kadang-kadang. Netral (RG/KS) diberi skor	3

Tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negative (TS/ TP) diberi skor	2
Sangat tidak setuju/ tidak pernah (STS/ S) diberi skor	1

### **3.5.2. Wawancara**

Wawancara atau interview adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil, Sugiyono (2008:137) Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan nasabah PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

### **3.5.3. Observasi**

Merupakan metode penelitian dimana peneliti mengamati secara langsung obyek penelitian, guna menambah data informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2008:93). Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang dan mengamati secara langsung obyek penelitian yaitu dengan mengamati proses perjanjian kredit, pembayaran pencairan kredit oleh nasabah dan karyawan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

### **3.5.4. Dokumentasi**

Pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen, buku atau arsip yang ada di perusahaan yang telah dipublikasikan dan dikaitkan dengan penelitian (Sugiyono, 2008:92). Adapun dokumentasi ini untuk mendapatkan data antara lain berupa dokumen-dokuman yaitu data register para nasabah PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

### 3.5.5. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca literature-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh teori-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti melakukan studi kepustakaan.

### 3.6. Variabel Penelitian

#### 3.6.1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah representasi dari *construct* (abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata yang diamati) yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai (Indriantoro dan Supomo, 1999:23). Sedangkan menurut Sugiyono (2004:37) variabel 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.

##### a. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen dan sering disebut sebagai variabel konsekuensi (Indriantoro dan Supomo, 1999:26). Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).



b. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, sering disebut dengan variabel mendahului (Indriantoro dan Supomo,1999:27). Variabel yang dilambangkan dengan (X) ini memiliki pengaruh positif maupun negative terhadap variabel dependennya. Adapun dalam penelitian ini menjadi variabel independennya adalah :

- 1) Kualitas pelayanan (X1)
- 2) Suku bunga kredit (X2)

### 3.6.2. Definisi Konseptual Variabel

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Tjiptono (2005:110), kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

b. Suku Bunga Kredit (X2)

Adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank, Kasmir (2013:114)

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Kotler (2000:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja(atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.



### 3.6.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penyebaran konsep dalam kegiatan yang lebih kongkret. Hal ini dilakukan dengan mencari indikator yang tepat dari masing-masing variabel sehingga variabel-variabel tersebut dapat dihitung dengan tepat.

#### a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Tjiptono (2005:110).

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 3) *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko keragu-raguan.
- 4) *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Kualitas pelayanan adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dan mengimbangi harapan pelanggan atau suatu sikap atau cara yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan melayani konsumen secara memuaskan. Untuk menjangkau pendapat

responden tentang kualitas pelayanan maka dibuat dan disebarakan kuesioner yang disusun dalam skala Likert, sebagai berikut :

- 1) Bank mampu memberikan pelayanan yang baik
  - 2) Bank mampu melakukan koreksi dengan cepat saat terjadi kesalahan
  - 3) Keamanan saat transaksi, terjaga dengan baik
  - 4) Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah
  - 5) Ruang pelayanan nyaman dan bersih
- b. Suku Bunga Kredit (X2)

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan suku bunga kredit adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank, Kasmir (2013:114).

Untuk menjangring pendapat responden tentang suku bunga kredit maka dibuat dan disebarakan kuesioner yang disusun dalam skala Likert sebagai berikut:

- 1) Suku bunga kredit yang ditawarkan sesuai dengan manfaatnya
- 2) Suku bunga kredit yang ditawarkan dapat dijangkau
- 3) Suku bunga kredit bersaing dengan bank lain

Kuesioner ini disusun merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan oleh WP Harahap (2011).

- c. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, Kotler (2000:42). Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan

nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

Untuk menjaring pendapat responden tentang nasabah dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert yang merujuk pada penelitian, sebagai berikut :

- 1) Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang
- 2) Saya yakin dengan pelayanan yang diberikan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang
- 3) Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang
- 4) Saya merasa puas dengan perhatian dan pelayanan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang

### **3.7. Instrumen Penelitian**

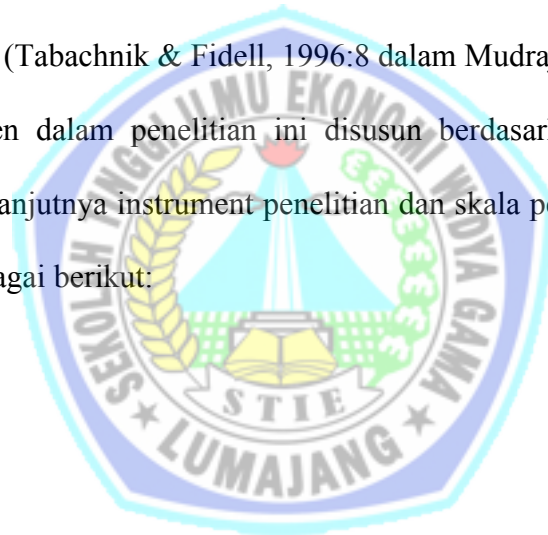
Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, oleh karena itu harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan instrument penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati, secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian. (Sugiyono, 2009:146). Jumlah instrumen yang digunakan dalam penelitian tergantung jumlah variabel yang diteliti. Instrument penelitian sudah ada yang dibakukan tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrument penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data

kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. (Sugiyono, 2009:131).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang akan menghasilkan data ordinal yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori tetapi posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat. (Tabachnik & Fidell, 1996:8 dalam Mudrajad Kuncoro, 2007:23).

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrument penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut:



**Tabel 3.1****Variabel, Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

No.	Variabel	Instrumen	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	1.1. Bank mampu memberikan pelayanan yang baik. 1.2. Bank mampu melakukan koreksi dengan cepat saat terjadi kesalahan. 1.3. Keamanan saat transaksi, terjaga dengan baik. 1.4. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah. 1.5. Ruang pelayanan nyaman dan bersih.	Ordinal
2.	Suku Bunga Kredit	2.1. Suku bunga kredit yang ditawarkan sesuai dengan manfaatnya. 2.2. Suku bunga kredit yang ditawarkan dapat dijangkau. 2.3. Suku bunga kredit bersaing dengan bank lain.	Ordinal
3.	Kepuasan Nasabah	3.1. Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang. 3.2. Saya yakin dengan pelayanan yang diberikan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang. 3.3. Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang. 3.4. Saya merasa puas dengan perhatian dan pelayanan PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang	Ordinal

Sumber Data : Tjiptono (2005:110), Kasmir (2013:114), Kotler (2000:42).

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan ialah analisis pengaruh dilakukan dengan metode *crossstab* (tabel silang) untuk data berskala nominal atau kategori. Sedangkan regresi logistic dilakukan melalui reduksi peubah. Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis pengaruh yang merupakan analisis hubungan asosiatif kausal (Sugiyono, 2007:35) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini. Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas. Selanjutnya dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinearitas (*multicolonearity*) dan heterokedastisitas.

#### **3.8.1. Pengujian Instrumen**

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjanging data responden dimanan asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah dat harus valid dan realibel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

##### **3.8.1.1. Pengujian Validitas**

Uji validitas atau kesalahan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2003:135) bahwa instrument dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari

variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi menggunakan rumus Spearman's.

$$r_s = 1 - 6 \left[ \frac{\sum d^2}{N(N^2 - 1)} \right]$$

Keterangan :

$r_s$  = koefisien korelasi

$d$  = perbedaan antara pasangan-pasangan urutan

$N$  = jumlah pasangan yang ada

Hipotesis yang berlaku adalah sebagai berikut :

$H_0 : r = 0$

$H_1 : r \neq 0$

Pernyataan dinyatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel korelasi pada derajat (db)  $n-2$  atau jika probabilitas  $< 0,10$ . Jika  $p$  value lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$ , berarti pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut mempunyai validitas atau kesahihan, yaitu bahwa pernyataan dalam kuesioner itu dapat melakukan fungsi ukurnya.

Menurut Sugiyono (2008:134), syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila  $r$  minimal bernilai 0,3. Jadi jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2008:137). Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang



sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Menurut Yohanes Anton Nugroho (2011:33), uji realibilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Indeks Kriteria Reliabilitas**

No.	Interval Alpha Cornbach	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 - 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 - 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 - 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 - 0,80	Reliabel
5.	0,801 - 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Yohanes Anton Nugroho (2011:33)

**3.8.2. Pengujian Asumsi Dasar**

**3.8.2.1. Pengujian Normalisasi Data**

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:94), penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus berdistribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bias. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada dalam distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametik. Normalitas dari distribusi dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut :

- a. Menggunakan pengukur bentuk (measure of shape). Distribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median dan mode yang mengumpul di satu titik di tengah.
- b. Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus skewness, untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu nilai skewness bernilai positif berarti sebaran data mencengke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng ke kanan.

$$Z = \frac{\text{Skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

Selanjutnya nilai Z hitung dibandingkan dengan nilai Z tabel, tanpa memprhatikan tandanya jika nilai Z hitung lebih kecil dari nilai Z tabel maka asumsi ormalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.

- c. Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirov*

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot pada output SPSS*, jika nilai –nilai sebaran data terletak di sekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi (Singgih Santoso, 2012:361).

### 3.8.2.2. Pengujian Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel. Multikolinieritas juga berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model saling berkorelasi linier. Berarti multikolinieritas dapat dikatakan

sebagai suatu keadaan dimana variabel-variabel independen dalam suatu persamaan mempunyai hubungan yang kuat. Biasanya korelasinya mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu). Ada beberapa cara untuk mengetahui adanya multikolinieritas, yaitu :

- a. Menganalisis koefisien korelasi antara variabel bebas. Jika diantara dua variabel bebas memiliki koefisien korelasi spesifik seperti koefisien korelasi yang tinggi antara variabel bebas tersebut atau tanda koefisien variabel bebas yang berbeda dengan tanda koefisien regresinya, maka dalam model regresi yang bersangkutan terdapat multikolinieritas.
- b. Membuat persamaan regresi antara variabel bebas. Jika persamaan regresi tersebut koefisien regresinya signifikan maka model regresi tersebut mengandung multikolinieritas.
- c. Menganalisis nilai  $r^2$ , F ratio tinggi sedangkan nilai  $t_0$  sangat rendah yang berarti sebagian besar atau bahkan seluruh koefisien regresi tidak signifikan, maka ada kemungkinan dalam model regresi yang bersangkutan terdapat multikolinieritas.

Untuk mengetahui apakah data memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan melihat out put SPSS pada *table coefficients* jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dibawah angka 10 ( $VIF < 10$ ) berarti tidak terjadi multikolinieritas. (Sugiyono, 2009:139).

### 3.8.2.3. Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heteroskedastisitas. Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:96), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang

konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heterokedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Formula untuk regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana :

Y = variabel dependen yaitu kepuasan nasabah

X = variabel independen (kualitas pelayanan, suku bunga kredit)

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel independen

e = error

(Mudrajad Kuncoro, 2007:77).

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yang berpengaruh dominan terhadap variabel

dependen. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel independen lainnya.

Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandardisasi yaitu nilai beta. (Sutanto Priyo Hastono, 2006:6).

### **3.8.4. Pengujian Hipotesis**

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

#### **3.8.4.1. Uji t (Uji Parsial)**

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:81), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial yang diuji dengan cara signifikansi. Adapun langkah – langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis :

a. Hipotesis Pertama

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pelanggan pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

b. Hipotesis Kedua

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh suku bunga kredit yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh suku bunga kredit yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

2. Menentukan level of signifikan dengan  $\alpha = 5\%$

3. Menentukan kriteria pengujian :

Jika  $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

4. Menentukan nilai  $t$  hitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar Error}}$$

5. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

### 3.8.4.2. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Mudrajad Kuncoro (2007:82), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan yang diuji dengan cara signifikansi. Adapun hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga kredit yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga kredit yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BTPN Mitra Usaha Rakyat di Pasirian Lumajang.

Adapun kriteria pengujiannya adalah :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti 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. Karena variabel independen pada penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien detriminasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square* (Imam Ghozali, 2001). Dari determinasi ( $R^2$ ) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam presentase.