

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas.¹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini bersifat kuantitatif, yang dimaksudkan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara membuktikan pengaruh dari variabel bebas (*personal selling*) kedalam variabel terikat (kepuasan nasabah) melalui pengujian hipotesis.

Untuk dapat menguji hipotesis yang telah ditetapkan, maka peneliti mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan angket sebagai instrumen pengumpulan data utama dan kemudian diujikan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan menggunakan analisis regresi linier berganda.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Di dalam melakukan penelitian ini memerlukan waktu selama 4 Bulan yang di mulai dari bulan Maret 2014 sampai dengan bulan juli 2014.

Sedangkan tempat penelitian yakni pada kantor PT. BPRS Jabal Nur

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cet. Ke-11, (Bandung:Alfabeta, 2010), 30.

Surabaya yang beralamatkan di Jalan Gayungsari Barat No. 89 Surabaya
Telp : (031) 8294135.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini lebih fokus pada semua nasabah

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini adalah 1.900 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Ukuran sampel yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah sampel yaitu penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan formula sebagai berikut:⁴

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: alfabeta, 2008), 80.

³*Ibid.*, 81

⁴Juliansyah noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), 158

e : eror leven (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01%, 5%, dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti)).

Dalam penelitian ini jumlah populasi nasabah BPRS Jabal Nur Surabaya dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10% maka dengan mengikuti perhitungan diatas maka hasilnya adalah:

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

$$n = \frac{1900}{1 + (N1900(0.1)^2)}$$

=95 responden

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 1.900 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 95 orang nasabah. Dari sampel tersebut akan dipilih nasabah dengan ketentuan telah menjadi nasabah BPRS Jabal Nur Surabaya dengan asumsi nasabah tersebut telah dapat mengetahui kinerja karyawan *Personal selling* BPRS Jabal Nur Surabaya.

Teknik pengambilan sample melalui teknik *sampling aksidental* yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila pandang orang kebetulan cocok dengan sumber data.⁵

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 82.

D. Variabel Penelitian

Dalam Penelitian ini meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel independen (bebas)

Variabel independen sering disebut dengan variabel bebas.

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah terdiri dari 1. Pendekatan (*personal selling*) (X_1), 2. Presentasi (X_2), 3. Menangani keberatan (X_3), 4. Penutupan penjualan (X_4).⁷

2. Variabel dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai *variabel output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya yang dilambangkan dengan Y.⁸

⁶Narbuko Cholid, dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 118.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. 4, (Bandung: Alfabeta, 2012), 39.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 39.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. pendekatan (X_1)
 - a. Penampilan menarik
 - b. Tepat waktu
2. Presentasi (X_2)
 - a. Bahasa yang menarik
 - b. Penguasaan dan penyampaian tentang produk
3. Menangani keberatan (X_3)
 - a. Penanyaan keberatan terhadap nasabah
 - b. Jawaban terhadap keberatan nasabah
 - c. Penanganan keberatan nasabah
4. Penutupan penjualan (X_4)
 - a. Penawaran yang meyakinkan
 - b. Produk yang terjamin
 - c. Sikap penjual ketika menanyakan pesanan

Sedangkan definisi operasional dari variabel kepuasan nasabah (Y) adalah:⁹

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
Seberapa puas mereka terhadap keseluruhan jasa.
2. Nasabah senang dengan pelayanan bank

⁹Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*, (Yogyakarta: Andi Offset Fornel, 2007), 366.

3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectation*)

Menjelaskan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4. Kinerja bank sesuai dengan ekspektasi nasabah

Semua skor pengukuran indikator menggunakan skala Likert berkisaran antara 1-5, dari jawaban terendah yaitu sangat tidak setuju dan jawaban tertinggi yaitu sangat setuju.

F. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian antara data-data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.¹⁰ Setelah instrumen disusun kemudian dikonsultasikan untuk dimintakan pendapatnya tentang instrumen yang telah dibuat untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan tanpa perbaikan atau dengan perbaikan.

Adapun validitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer dengan program *Statistical package for social science* (SPSS) Versi 19.0 Syarat bahwa item-item itu valid adalah nilai *corrected item total correlation* (R Hitung) lebih besar dari r tabel.¹¹

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), 267.

¹¹*Ibid.*, 267.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa instrument cukup untuk dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpul data karena data

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan *interval consistency*, dilakukan dengan cara mencocokkan instrument sekali saja, kemudian hasil yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrument.¹² Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alfa cronbranch* yaitu pengujian yang dilakukan untuk jenis interval.

Rumus

$$r_r = \frac{K}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Keterangan:

k : mean kuadrat antara subyek

$\sum S_i^2$: mean kuadrat kesalahan

S_i^2 : varian total

Penggunaan rumus *alpha* ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau bentuk uraian. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien korelasi antara hasil ukur akan semakin rialibel. Biasanya koefisien

¹²*Ibid.* , 278.

reliabilitas berkisar antara 0 sampai 1, jika koefisien mendekati angka 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sedangkan uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0.05, artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai *alpha* lebih besar dari *r* kritis *product moment*. Pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha cronbach's*. dengan kaidah yang digunakan adalah jika nilai *alpha* 0,6 berarti kuat atau reliabel.¹³ Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS 19.0.

Untuk menginterpretasikan koefisien *alpha* digunakan kategori menurut Suharsimi Arikunto, yaitu:

Tabel 3.3: Interpretasi Koefisien Alpha

NO	Koefisien	Interpretasi
1	Antara 0,800-1,000	Sangat tinggi
2	Antara 0,600-0,799	Tinggi
3	Antara 0,400-0,500	Sedang
4	Antara 0,200- 0,399	Rendah
5	Antara 0,000-0,199	Sangat rendah

G. Data dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang diperoleh dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

¹³Syaifuddin Azwar, *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 96.

a. Data Primer

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil survey dan pengisian kuesioner untuk mengetahui *Personal Selling* yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya.¹⁴

b. Data Sekunder

Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Penelitian ini sebagian besar menggunakan data primer yang diperoleh di lapangan dengan pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner) yang dipersiapkan.¹⁵

2. Sumber data

Sumber data dari penelitian ini ada dua yaitu:

a. Sumber data primer

Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.¹⁶ Dalam penelitian ini, data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang diajukan disusun berdasarkan variabel yang diteliti dengan menyediakan jawaban

¹⁴Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 129.

¹⁵*Ibid.*, 129.

¹⁶Mudhrat konco, *Metode Kuantitatif*, (Yogyakarta: Unit Penerbit AMP YKPN, 2001), 25.

alternative yang diperoleh oleh responden sesuai dengan kondisi riil, sehingga diharapkan didapat data yang akurat atas penelitian ini.

b. Sumber data sekunder

Adalah data yang diperoleh dari suatu perusahaan tetapi perusahaan itu tidak langsung mengumpulkan sendiri melainkan memperoleh dari pihak lain yang telah terlebih dulu mengumpulkan dan menerbitkannya.¹⁷

H. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data lapangan peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. *Questioner* (angket)

Kuisisioner ini digunakan untuk mendapatkan data berupa jawaban yang dibutuhkan terkait dengan pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan Nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal yang penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan diinterpretasikan untuk diambil kesimpulan. Kerangka kuesioner pada penelitian ini dibagi dalam tiga bagian, yaitu:

¹⁷Murti Sumarni dan John Soeprihanto, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2005), 444.

- a. Bagian yang memuat keterangan mengenai identitas peneliti, tujuan penelitian, serta pembuka kuesioner.¹⁸
- b. Bagian yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai identitas responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan,
- c. Bagian yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan terkait pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan Nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya.

Cara pengukuran adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kesudian diminta untuk memberikan jawaban: “sangat setuju”, “setuju”, “tidak tahu atau netral”, tidak setuju”, sangat tidak setuju”. Jawaban ini diberi skor 1 sampai 5.¹⁹

Table 3.2
Skala likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Tidak Tahu atau Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Morisson (2012:89)

Table 3.3
Skala likert

Instrumen Variabel	Alternatif Jawaban	Skor
Pendekatan, presentasi, menangani keberatan,	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Kurang Setuju	3

¹⁸ *Ibid.*, 130.

¹⁹ Masri Singaribun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Surve*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006), 111.

penjualan.	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Kepuasan nasabah	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Kurang Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Masri Singaribun dan Sofian Efendi

2. Observasi

Observasi ini peneliti gunakan untuk meninjau lapangan di Nasabah di BPRS Jabal Nur Surabaya baik melalui peninjauan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang dijadikan objek oleh peneliti , yaitu di BPRS Jabal Nur Surabaya²⁰

3. Wawancara

Dengan metode wawancara ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan sebagian Staf di BPRS Jabal Nur Surabaya mengenai data yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian dan data yang terpenting.²¹

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau eror di dalam program tersebut. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

a. Uji Normalitas

²⁰ *Ibid.*, 142.

²¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2009), 108.

Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal.²² Uji normalitas data adalah pengujian untuk mengetahui apakah data atau variabel yang dipakai terdistribusi secara normal. Apabila variabel yang dipakai terdistribusi secara normal, penelitian dapat dilanjutkan. Dengan nilai hasil test normalitas lebih dari 0,05 bisa dikatakan normal cara ini disebut *Kolmogorov-Smirnov*.

b. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Jika varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Scatterplot*. Dan hasil output dari uji heteroskedastisitas pada penelitian ini diketahui tidak membentuk pola tertentu.

²² *Ibid.*, 27.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala kolerasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan kolerasi yang signifikan antar variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*).²³ *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,01 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada

2. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). atau untuk mengetahui apakah model

²³Santoso P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 238

regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel independen

b. Uji Koefisien regresi secara parsial (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_k) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

t hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi parsial

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah data atau kasus

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_k) dengan variabel dependen (Y). analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan

antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.²⁴

4. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$5. Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

6. Keterangan:

7. Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan) (kepuasan nasabah)

8. X_1, X_2, X_3, X_4 = Variabel Independen

9. a = Konstanta, yaitu nilai Y' jika $X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$

10. X_1 = Produk

11. X_2 = Harga

12. X_3 = Promo

13. X_4 = Tempat

14. b_1 = Koefisien regresi antara X_1 dan y

15. b_2 = Koefisien regresi antara X_2 dan y

16. b_3 = Koefisien regresi antara X_3 dan y

17. b_4 = Koefisien regresi antara X_4 dan y

18. e = Uji eror

²⁴ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), 136.