

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka. Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. BFI FINANCE. Dan penelitian ini dimulai dari bulan JULI 2018 sampai dengan selesai.

3.3 Sumber Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun sekunder, berikut penjelasan data primer dan sekunder.

3.3.1 Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuisioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari konsumen PT. BFI FINANCE.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyama data sekunder adalah data yang dikumpulkan pada pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. Atau dengan kata lain data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, majalah, Koran, atau langsung dari website perusahaan PT. BFI FINANCE dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Dalam artian lain populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi pengertian populasi dalam statistic tidak terbatas pada atau kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus suatu kajian. Dengan kata lain populasi juga dapat dikatakan sebagai universal atau sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen PT. BFI FINANCE.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan sesuai dengan ketentuan peneliti. Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pada metode ini sampel diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria, sifat ataupun sifat.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran Sampel

N : ukuran populasi

E : persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

3.5 Defenisi Operasional

Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti yaitu:

3.5.1 Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yaitu variabel independen (X)

Kualitas pelayanan (X) artinya perbandingan antara persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan dan inginkan.

Terdapat lima variable yang mencakup masalah kualitas pelayanan sebagai berikut.

3.5.1.1 *Tangible* atau bukti langsung (X1) adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT. BFI FINANCE SINGOSARI yang dapat dilihat secara langsung, misalnya fasilitas fisik dan komunikasi. Indikator dari variabel bukti langsung meliputi:

- Kantor bersih dan rapi
- Tersedia fasilitas seperti tempat cas, berita cetak(majalah, Koran, dsb.)

- Memberi salam
- Cara berkomunikasi yang ramah, sopan dan jelas

3.5.1.2 *Reliability* atau keandalan (X2) artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan.

Indikatornya meliputi:

- Ketepatan janji survey
- Kesepakatan kontrak
- Ketepatan konfirmasi terkait pencairan dana

3.5.1.3 *Responsiveness* atau daya tanggap (X3) artinya keinginan para karyawan PT. BFI FINANCE SINGOSARI untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya meliputi:

- Memberikan Solusi bagi konsumen yang komplain
- Ketepatan waktu dalam layanan
- Kecepatan pada pelayanan
- Kejelasan informasi

3.5.1.4 *Assurance* atau jaminan (X4) artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap driver bebas dari resiko yang berbahaya dan keraguraguan. Indikatornya meliputi:

- Etika dalam melakukan pelayanan
- Kepercayaan konsumen terhadap karyawan BFI
- Rasa aman konsumen pada perusahaan terkait

3.5.1.5 *Empathy* artinya segala sesuatu yang diberikan perusahaan PT. BFI Finance Singosari yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dengan kebutuhan para konsumen. Indikator meliputi:

- Mengutamakan kenyamanan konsumen.
- Mendengarkan keluhan atau keinginan konsumen.
- Jam operasional.
- Berkomunikasi dengan baik.

3.5.2 Kepuasan konsumen sebagai Variabel Dependen (Y) yang artinya hasil evaluasi purna pelayanan.

3.5.2.1 Keluhan (*komplain*), indikatornya:

- Tanggapan keluhan.
- Tindakan karyawan setelah menerima keluhan.

3.5.2.2 Partisipasi, indikatornya:

- Ikut serta dalam kegiatan.
- Memberikan dukungan keberadaan PT. BFI FINANCE
- Memberikan kritik dan saran.

3.5.3 Loyalitas konsumen sebagai variabel dependen (Y2) yang artinya hasil evaluasi purna pelayanan

3.5.3.1 Kesetiaan konsumen dalam memilih suatu produk, indikatornya:

- Memakai kembali jasa keuangan PT. BFI FINANCE
- Mereferensikan PT. BFI FINANCE kepada orang lain

3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data adalah:

3.6.1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.6.2 Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku literature dan bacaan lain yang dapat membantu untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

3.7. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic yang pehitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Metode analisis data yang digunakan yaitu uji statistic deskriptif, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, analisis linear berganda, dan uji hipotesis.

3.7.1 Uji Deskriptif

Statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum. Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel tersebut (Ghozali, 2016).

3.7.2 Uji Instrumen Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diserahkan secara langsung kepada responden. Untuk mengukur pendapat responden digunakan lima point skala Likert, dengan perincian sebagai berikut:

- 1 = Tidak Puas (TP)
- 2 = Kurang Puas (KP)
- 3 = Puas (P)
- 4 = Sangat Puas (SP)

Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berhubungan dengan indicator masing-masing variabel penelitian. Untuk menunjukkan kuesioner yang akan digunakan harus memiliki unsur valid dan reliable, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (Sanusi, 2013: 77). Apabila r hitung $>$ r tabel, dikatakan bahwa item

pertanyaan tersebut valid dan apabila r hitung $<$ r tabel, dikatakan bahwa item pertanyaan tersebut tidak valid (Sughiyono, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika pertanyaan seseorang terhadap pernyataan dalam kuesioner stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, untuk uji reliabilitas menggunakan cara one shot atau pengukuran sekali saja: dimana pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur antara korelasi antar jawaban pertanyaan yang dibuat (Ghozali, 2016). Disini peneliti menggunakan SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel tersebut dikatakan reliable jika memiliki nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6 (Sughiyono, 2011).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.

Merupakan suatu persyaratan yang harus ada pada regresi linear berganda. Dalam uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji, diantaranya yaitu:

1. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen). Dalam penelitian yang baik harusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (ghozali, 2016). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff umum digunakan untuk menunjukkan adanya. Multikolinieritas adalah nilai tolerance \leq 0,10 atau sama dengan nilai VIF \geq 10 (Ghozali, 2016).

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan

analisis grafik dan uji statistic. Uji normalitas dilakukan agar uji statistic dapat menjadi valid. Dalam penelitian ini pengujian normalitas data dilakukan dengan uji statistic. Uji statistic yang digunakan adalah uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). jika signifikansi $< 0,05$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Data akan terdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2016: 154).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Gejala heterokedastisitas diuji dengan metode scatterplott yaitu gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di luar garis diagonal dan penyebaran titik-titik datanya tidak berpola (Ghozali, 2016:77).

3.7.4 Uji Ketepatan Model

1. Uji F

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa nilai F merupakan pengujian variabel independen secara bersama-sama atau keseluruhan, yang dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Menurut Astuti et al (2014: 64) dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas melihat signifikansi, yaitu:

- a. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $> 0,05$, maka parameter β tersebut tidak layak berada di model.
- b. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $< 0,05$, maka parameter β tersebut layak berada di model.

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai

koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. 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 dependen (Ghozali, 2016: 95).

3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$KP = \alpha + \beta_1 KK + \beta_2 LK + e$$

Keterangan:

KP : Kualitas Pelayanan

KK : Kepuasan Konsumen

LK : Loyalitas Konsumen

α : Konstanta

β : Koefisien perubahan yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen terhadap variabel dependen.

e : Tingkat kesalahan

3.7.6 Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel independen kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan konsumen (Y) sangat terbatas. Uji determinasi dilakukan untuk melihat

besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada jasa pembiayaan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

- $H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan dan loyalitas konsumen.
- $H_a: \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α), dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Sebaliknya Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan F_{tabel} derajat kebebasan = (k-1, n-k, α).

3. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (*tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen yaitu (kepuasan konsumen) dan loyalitas konsumen.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

- $H_0: \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_a: \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas konsumen.
- $H_0: \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *kepuasan* terhadap variabel loyalitas konsumen.