

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan pendekatan dan tujuan yang dicapai, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dimana pendekatan ini bersifat objektif, dan mencakup pengumpulan serta analisis data kuantitatif dan menggunakan pengujian statistik (Fatihuddin, 2015).

Menurut (Sugiyono, 2016) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode survei dipilih sebagai sumber data primer menggunakan kuesioner. Metode ini dilakukan dengan biaya penelitian relatif rendah dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Menurut Sugiyono (2013a), pengumpulan data pada penelitian survei dilakukan dengan menggunakan instrumen atau wawancara untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

Menurut Singarimbun dan Effendi, (2008) menegaskan bahwa yang dimaksud penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi (datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi) dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

## **B. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen :

### **1. Variabel Independen**

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2016). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Word Of Mouth* (X1)
- b. Kepercayaan (X2)
- c. Produk (X3)

### **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas) (Sugiyono, 2016). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah (Y).

## **C. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional digunakan untuk memberikan arti pada variabel yang digunakan sehingga menjadi terukur dan spesifik. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. *Word of Mouth* (X1)

Definisi operasional *Word of Mouth* adalah suatu komunikasi yang dibicarakan terkait informasi produk pinjaman modal dan layanan jasa PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain atas pegalaman pembelian sebelumnya agar orang lain tersebut mengetahui kebaikan dan keburukan produk pinjaman modal maupun jasa PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 yang sebenarnya.

Indikator *word of mouth* menurut (Andy, 2009) adalah sebagai berikut :

**a. *Talkers***

Sekumpulan orang yang memiliki antusiasme dan hubungan dalam menyampaikan pesan.

**b. *Topics***

Semua pembicaraan dari mulut ke mulut dimulai dengan sebuah topik

**c. *Tools***

Word of mouth akan jauh lebih efektif jika dibantu dengan sebuah media atau alat yang membuat pesan tersebut dapat diteruskan kepada orang lain

**d. *Taking Part***

Seseorang berbicara mengenai pengalaman mereka terhadap kualitas suatu barang atau jasa

**e. *Tracking***

Memantau komunikasi online memungkinkan untuk memahami apa yang dipikirkan melalui blog

## 2. Kepercayaan (X2)

Definisi operasional kepercayaan dalam penelitian ini adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 dan semua kesimpulan yang dibuat oleh nasabah tentang objek, atribut dan manfaat produk pinjaman modal dan layanan jasa.

Definisi operasional Kepercayaan dalam penelitian ini adalah tingkat keyakinan nasabah terhadap kredibilitas PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 .

Menurut (Kotler et al., 2016) dimensi kepercayaan meliputi:

*a. Benevolence*

Seberapa besar seseorang percaya kepada penjual untuk berperilaku baik kepada konsumen

*b. Ability*

Penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang mampu meyakinkan pembeli dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi

*c. Integrity*

Seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen

*d. Willingness to depend*

Kesediaan untuk bergantung kepada penjual berupa penerimaan resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi

### 3. Produk (X3)

Definisi operasional Produk dalam penelitian ini merupakan layanan jasa yang ditawarkan PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 kepada nasabah untuk memuaskan keinginan dan memenuhi kebutuhan nasabah PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 .

PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 meluncurkan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro melalui Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera yang dilengkapi dengan pendampingan usaha dan pelayanan secara berkelompok, Produk pinjaman modal dari PT PNM Mekaar terdiri dari :

**a. Produk Mekaar**

Diperuntukkan secara khusus bagi perempuan dengan sistem kredit secara umum. PNM Mekaar menawarkan kredit paling kecil sebesar Rp 2 juta untuk pemula dengan tenor 50 minggu.

**b. Produk Mekaar Plus**

Pembiayaan lanjutan tanpa jaminan yang diperuntukkan sebagai bentuk apresiasi kepada nasabah PNM Mekaar yang telah bergabung selama minimal 2 (dua) tahun dan selama jangka waktu tersebut memiliki riwayat pembayaran yang baik/disiplin.

**c. Produk Pendamping**

- 1) Mekaar Wash, Produk pembiayaan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas air konsumsi, memberikan akses kepemilikan sarana air bersih dan sarana sanitasi.

- 2) Mekaar Home, Produk pembiayaan ini ditujukan untuk renovasi rumah nasabah yang juga dijadikan sebagai tempat usaha dan/atau yang mendukung usaha.

Menurut Kotler dan Keller, (2012), terdapat indikator produk yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas

Suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen

- b. Keanekaragaman

Sekelompok produk dalam suatu kelas produk yang berkaitan erat karena produk tersebut melaksanakan fungsi yang serupa, dijual pada kelompok pelanggan yang sama atau berbeda

- c. Keunggulan

Kemampuan suatu perusahaan untuk meraih keuntungan ekonomis di atas laba yang mampu diraih oleh pesaing di pasar dalam industri yang sama

- d. Merk

Suatu nama, tanda, istilah, desain, atau kombinasi dari semuanya, dengan tujuan untuk mengidentifikasi sebuah produk atau jasa

#### **4. Keputusan Nasabah (Y)**

Menurut Erisandi (2016), keputusan nasabah ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi dengan kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Definisi operasional Keputusan Nasabah dalam penelitian ini merupakan adalah tahap dimana nasabah telah menentukan pilihannya dan memantapkan untuk melakukan pembelian jasa di PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 .

Adapun Indikator keputusan nasabah atau keputusan pembelian menurut Menurut Kotler and Keller, (2012) adalah :

**a. Persepsi melihat kinerja atau performance karyawan**

Suatu penilaian kinerja karyawannya yang baik

**b. Keputusan akan produk yang ditawarkan**

Suatu penilaian yang memenuhi kebutuhan

**c. Penyediaan informasi pada saat diminta**

Suatu penilaian Ketika memberikan informasi suatu produk atau jasa secara lengkap

**d. Kontak dengan nasabah sangat tinggi**

Suatu penilaian ketika memiliki hubungan baik dengan pelanggan atau nasabahnya

**e. Pertimbangan kualitas pelayanan.**

Suatu penilaian ketika cepat menangani complain

**D. Populasi dan Sampel**

**1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti (Fatihuddin & Firmansyah, 2019). Menurut Sugiyono, (2013a) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah aktif PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 sejumlah 5.573 nasabah.

## 2. Sampel

Penelitian sampel (*sampling study*) dilakukan karena pertimbangan efisiensi biaya, waktu dan tenaga, disamping bermaksud mereduksi obyek penelitiannya serta melakukan generalisasi. Sampel harus mewakili seluruh karakteristik populasi (Fatihuddin & Firmansyah, 2019). Sampel yang digunakan peneliti ini adalah beberapa nasabah aktif PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 yang memenuhi kriteria. Peneliti ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengumpulan sampel yang berdasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013b). Kriteria nasabah yang digunakan untuk menjadi sampel yaitu:

- a. Nasabah aktif PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 .
- b. Setiap responden hanya diperkenankan untuk mengisi kuisioner sebanyak satu kali.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* (mewakili) agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel.

Dengan menggunakan rumus Slovin untuk sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e = \text{Error Margin}$  (memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*)

$e = (100\%)$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{5573}{1+5573(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5573}{1+5573(0,01)} = \frac{5573}{1+55,73} = \frac{5573}{56,73}$$

$n = 98,2$  maka jumlah total minimal sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 98 responden.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono, (2013) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuisisioner.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi dijawab (Sugiyono, 2013a). Peneliti membagikan kuisisioner kepada responden yaitu Nasabah PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 berupa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden dengan alternatif jawaban jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Masalah ini berupa beberapa alternatif kategori pendapat yang mengukur lebih sensitif dan yang dapat dinyatakan dengan angka. Jawaban setiap pertanyaan dapat dibagi dalam

urutan teratas berdasarkan sikap subyek terhadap obyek yang ditanyakan dan opsi jawaban tersebut sebanyak 4 pilihan (1, 2, 3, dan 4). Pengukuran ini menggunakan skala likert yaitu : (Sugiyono, 2017)

**Tabel 3. 1 Opsional Jawaban Responden**

Keterangan	Bobot Nilai (+)
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Sumber : Sugiyono, (2017)

## **F. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

### **1. Uji Instrumen**

Menurut Sugiyono, (2019) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan sebanyak 30 responden yang merupakan sampel dari populasi penelitian. Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi, (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal

uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Alat pengukuran dapat diketahui dilihat dari kriteria utamanya, yaitu:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2012). Menurut (Sugiyono, 2013a) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasi item dengan menggunakan Pearson Correlation. Apabila didapatkan nilai Pearson Correlation yang positif dan signifikan, maka item tersebut valid. Pengujian menggunakan teknik analisis Pearson Correlation Product Moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum X1Y1tot) - (\sum X1) \cdot (\sum Y1tot)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X1^2 - (\sum X1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y1tot^2 - (\sum Y1tot)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X1$  = Jumlah skor item

$\sum Y1tot$  = Jumlah skor jawaban

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban item

$\sum xtot^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XiXtot$  = Jumlah perkalian skor jawaban item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument *valid* adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016). Oleh Karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Sesuai Hair et al., (2006) reliabilitas instrumen ditekankan pada konsistensi internal item-item pengukuran dalam mengukur sebuah konstruk. Dengan demikian skor reliabilitas yang dihasilkan menunjukkan konsistensi tersebut. Jika skor reliabilitas yang dihasilkan rendah berarti isi dari item-item pengukuran tersebut dikatakan sangat beragam sehingga total skor yang dihasilkan bukan merupakan yang terbaik menilai konstruk.

Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha ( $\alpha$ ). Statistik alpha cronbach menghitung konsistensi internal berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki statistik alpha cronbach sekurang-kurangnya 0,70. Namun beberapa penelitian lain mensyaratkan nilai ini cukup sekurang-kurangnya 0,50.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode Kalmogorov Smirnov, dengan menggunakan SPSS 25 Ghozali (2016). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- 1) Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2013b). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas  $>0,05$  berarti bebas dari heteroskedastisitas

2) Nilai probabilitas  $<0,05$  berarti terkena heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residual SPRESID. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SPRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X antara residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-studentized.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antar variabel- variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/\text{tolerance}$ ). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2013a).

### 3. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

### a. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas Pengetahuan *Word Of Mouth* ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ), dan Produk ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat Keputusan Nasabah ( $Y$ ) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Keputusan Nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi *Word of mouth*

$b_2$  = Koefisien regresi Kepercayaan

$b_3$  = Koefisien regresi Produk

$X_1$  = Variabel *Word of mouth*

$X_2$  = Variabel Kepercayaan

$X_3$  = Variabel Produk

$e$  = Nilai standar error

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara Pengetahuan produk, *Word of Mouth*, Kepercayaan dan Produk terhadap Keputusan Nasabah secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis simultan adalah metode statistic yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linier berganda. Nilai F dapat dilihat dari output dengan menggunakan program SPSS 25 , analisis uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kecocokan antara variabel Pengetahuan Produk (X1), *Word of Mouth* (X2) Kepercayaan dan Produk (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinan

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah pengamatan

F =  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$
- 2) Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditetima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$

### b. Uji T

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis adalah suatu metode statistic yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Untuk menguji signifikan tidaknya variabel *Word of Mouth* (X1), Kepercayaan (X2) dan Produk (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y) secara parsial dan dominan digunakan uji hipotesis parsial (uji t).

Persamaan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta}{S_b}$$

Keterangan:

- t = Nilai uji t  
 $\beta$  = jumlah pengamatan  
 $S_b$  = Deviasi variabel

Dalam uji t menggunakan *level of signifikan* ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ .

Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$
- 2) Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditetima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  nilai signifikan  $< 0,05$