

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian verifikatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih melalui pengumpulan data di lapangan, sifat verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *explanatory research*.

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah kredit pada BRI Unit Jombang. Teknik sampel yang digunakan yaitu *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis uji t dan Koefisien Diterminasi (R^2)

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *personal selling*, kerelasiaan nasabah dan keputusan pengambilan kredit BRI Unit Jombang.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel, yang terdiri dari variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen).

Variabel-variabel tersebut adalah:

1. Variabel Dependen (Y) = Keputusan Pembelian
2. Variabel Intervening (X_1) = *Personal Selling*
3. Variabel Independen (X_2) = Kerelasiaan Nasabah

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menurut (Sugiyono, 2017) adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau spesifik kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

1. *Personal Selling*(X_1)

Interaksi langsung dengan calon pembeli atau lebih untuk melakukan suatu presentasi, menjawab langsung dan menerima pengajuan. yang selanjutnya akan dikembangkan menjadi indikator-indikator diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Tenaga pemasar mendatangi rumah-rumah untuk melakukan promosi produk BRI
- b. Memberikan informasi dengan jelas
- c. Memberikan penjelasan keunggulan kredit BRI yang diminati konsumen

d. mengklarifikasi keberatan dan mengubahnya menjadi alasan untuk pembelian

2. Kereliasian Nasabah (X_2)

Yaitu proses peralihan dari fokus pada transaksi tunggal menjadi upaya membangun relasi dengan pelanggan yang menguntungkan dalam waktu lama. Kemudian akan dikembangkan indikator kereliasian nasabah, yaitu sebagai berikut:

- a. pertalian, yaitu cara untuk membangun hubungan yang erat dengan pihak lain;
- b. empati, yaitu tindakan untuk memahami pelanggan secara baik.
- c. timbal balik, yaitu memberikan respon atas apa yang telah diberikan atau yang diterima perusahaan.
- d. kepercayaan, yaitu keyakinan pelanggan terhadap kualitas dan keandalan pihak tertentu.

3. Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan konsumen untuk membeli produk dari berbagai produk yang sejenis. Keputusan Pembelian dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut (Kotler dan Armstrong, 2010):

- a. Pengenalan masalah, konsumen mengenali sebuah kebutuhan
- b. Pencarian informasi, mencari informasi- informasi yang lebih banyak
- c. Evaluasi alternatif atau pilihan, melakukan evaluasi alternatif terhadap beberapa pilihan bank

- d. Keputusan pembelian, mengembangkan sebuah keyakinan atas merek dan tentang posisi tiap bank

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
<i>Personal Selling</i> (X_1)	X1.1.Promosi <i>door to door</i>	1. <i>Marketing</i> BRI melakukan promosi <i>door to door</i>
	X1.2 Informasi dengan jelas	2. <i>Marketing</i> BRI mampu menceritakan tentang produk secara menyeluruh kepada pembeli dengan jelas
	X1.3. menjelaskan keunggulan produk	3. <i>Marketing</i> BRI menjelaskan keunggulan kredit BRI yang diminati konsumen
	X1.4 mengklarifikasi keberatan dan mengubahnya menjadi alasan untuk pembelian	4. <i>Marketing</i> BRI mengklarifikasi keberatan dan mengubahnya menjadi alasan untuk pembelian
Kerelasiaan Nasabah (X_2)	X2.1. pertalian	5. Dapat membangun hubungan yang erat dengan baik
	X2.2. empati	6. mampu memahami pelanggan secara baik
	X2.3. timbal balik	7. Mampu memberikan respon dengan baik
	X2.4. kepercayaan	8. Memiliki keyakinan mengenai kualitas pelayanan
Keputusan Pembelian (Y)	Y.1 Pengenalan Masalah	9. Kredit pada Bank BRI sesuai dengan kebutuhan
	Y.2 Pencarian Informasi	10. Nasabah memperoleh informasi kredit pada Bank BRI dari berbagai informasi- informasi
	Y.3 Evaluasi alternatif atau pilihan	11. Memilih Kredit pada Bank BRI berdasarkan evaluasi alternatif bank ain
	Y.4 Keputusan pembelian	12. Keputusan mengambil Kredit pada Bank BRI

3.4 Skala Pengukuran

Pengukuran nilai dari angket ini menggunakan skala Likert. Menurut (Naresh, 2009) skala Likert adalah pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara sangat setuju dan sangat tidak setuju yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan mengenai objek stimulasi.

Skala 1-5 untuk memperoleh data yang bersifat numerikal dan diberi skor atau nilai.

Tabel 3.2 Skala Likert

No.	Jenis Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber:(Naresh, 2009)

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkah-tingkah atau kesalahan suatu instrumen (Suharsimi, 2016), suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui apakah instrumen yang telah disusun memiliki validitas atau tidak, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan *construct validity*. Menurut (Umar, 2014) validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Dalam uji validitas ini, penulis menggunakan validitas konstruk (*construct validity*) sehingga menggunakan teknik korelasi item total atau sering disebut juga (*Corrected Item Total Correlation*).

Skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017), penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi,

produk moment lebih besar dibandingkan dengan 0,3 pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item tersebut valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden.

Berikut hasil uji validitas item pernyataan :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

No item	Variable	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r kritis	Keterangan
1	<i>Personal Selling</i> (X1)	0.921	0,3	valid
2		0.854	0,3	valid
3		0.560	0,3	valid
4		0.900	0,3	valid
1	Kereliasian Nasabah (X2)	0.463	0,3	valid
2		0.825	0,3	valid
3		0.362	0,3	valid
4		0.830	0,3	valid
1	Keputusan mengambil Kredit (Y)	0.735	0,3	valid
2		0.662	0,3	valid
3		0.670	0,3	valid
4		0.720	0,3	valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.2 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing item pernyataan terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $> 0,3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner

dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *caraone shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2016)

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
<i>Personal Selling</i> (X1)	0,664	0,6	Reliabel
<i>Kerelasian Nasabah</i> (X2)	0,860	0,6	Reliabel
Keputusan mengambil Kredit (Y)	0,824	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Kredit BRI Cabang Jombang tahun 2018 yang terdiri BRI Unit Merdeka sebanyak 1826, BRI Unit Veteran sebanyak 1722 dan BRI Unit Pangsud sebanyak 1570 nasabah dengan total nasabah sebanyak 5118 nasabah.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10% maka, jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = 5118 / (1 + 5118(0,1)^2)$$

$$n = 98,1$$

Hasil rumus Slovin, sampel sebanyak 98,1 dibulatkan menjadi 98 nasabah yang akan diteliti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dalam penelitian ini menggunakan jenis teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian yang dapat dijadikan responden adalah nasabah yang pernah mengambil kredit pada BRI Unit Jombang. Pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* yakni mengambil sampel secara acak dengan strata secara proporsional (Sugiyono, 2017). Pengambilan sampel terbagi dalam 3 tempat BRI Unit di Kota Jombang dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 3.5
Pembagian jumlah sampel

No	BRI Unit Kota Jombang	Jumlah Nasabah	Jumlah sampel
1	BRI Unit Merdeka	1826	$1826/5118 * 98 = 35$
2	BRI Unit Veteran	1722	$1722/5118 * 98 = 33$
3	BRI Unit Pangsud	1570	$1570/5118 * 98 = 30$

	Jumlah	5118	98

Sumber data: Data diolah, 2019.

3.7 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam memperoleh data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjelasan dari kedua jenis data tersebut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan masalah riset (Naresh, 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dengan penyebaran kuisioner kepada responden sebagai sumber informasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi (Naresh, 2009). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari *literatur*, studi pustaka dan media *online* sebagai informasi pendukung penelitian.

3.8 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017), metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian

adalah pengumpulan data. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden dengan mengisi pernyataan-pernyataan yang diukur dengan skala Likert. Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini, yaitu: membagikan kuesioner tersebut; lalu responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan; kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah, dan dianalisis.

b. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di obyek penelitian. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi fenomena yang terjadi yaitu dengan observasi lapangan pada BRI.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban item terhadap item atau butir pernyataan dalam angket, untuk

mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{Nilai skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0,8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut:

1,0 – 1,8 = Sangat Buruk

1,9 – 2,6 = Buruk

2,7 – 3,4 = Cukup

3,5 – 4,2 = Baik

4,3 – 5,0 = Sangat Baik

Sumber:(Sudjana, 2010)

3.9.2 Analisis Inferensi

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu hubungan secara linier antara variabel independen yang berjumlah lebih dari satu biasanya menggunakan simbol $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ dengan variabel dependen biasanya menggunakan simbol Y . Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai kenaikan atau penurunan dari variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Rumus:

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

Keterangan:

Y = Keputusan mengambil Kredit (variabel dependen)

X1 = *Personal selling* (variabel independen)

X2 = Kerelasiaan Nasabah (variabel independen)

e = Residu atau prediction error

a = Konstanta Persamaan Regresi

b1,b2, = Koefisien Garis Regresi

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah langkah awal sebelum melakukan uji statistik, dimana pengujian ini adalah dasar dari analisa regresi. Dalam uji asumsi klasik ini terdapat tiga langkah awal dalam analisa regresi, yaitu:

a. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji normalis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi kedua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian ini sangat penting dilakukan karena akan berpengaruh pada pengujian-pengujian selanjutnya. Jika uji normalis ini tidak dilakukan maka akan berakibat pada uji statistik yang tidak valid dan statistik parametrik juga tidak bisa digunakan. Untuk mendeteksi tingkat normalitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1) Analisis Grafik

Tingkat normalitas dapat diketahui melalui grafik histogram, namun akan lebih mudah dengan cara melihat *normal probability plot*

dengan perbandingan antara distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pengambilan keputusan ini diambil sesuai dengan dasar berikut:

- (a) Apabila diketahui data yang dihasilkan menyebar pada sekitar daerah diagonal dan mengikuti garis lurus diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pada model distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas.
- (b) Apabila data menyebar jauh pada sekitar area diagonal ada pola yang tidak jelas pada arah garis diagonal dan grafik histogram juga tidak menunjukkan pola distribusi normal, sehingga model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Statistik

Untuk pengujian statistik yang dapat digunakan dalam uji statistic adalah non-parametrik kosmolgorov-Smirnov (K-S). Data dari setiap variabel berdistribusi normal apabila memiliki nilai yag signifikan atau lebih dari 0.05.

b. Uji Multikoleniaritas

Menurut (Ghozali, 2016) mengungkapkan bahwa uji multikolonieritas memiliki tujuan untuk mengetahui terjadinya korelasi atau tidak antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen maka moder bersifat baik dan sebaliknya.

Sebagai dasar untuk pengujian multikolonieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan lawannya, serta varian inflation factor (VIF). Kedua pengukuran ini akan menunjukkan variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya, *tolerance* adalah pengukuran variabilitas variabel independen yang telah terpilih tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Sehingga nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance < 0,01$). Nilai *cutoff* pada umumnya digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance < 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2016).

c. Uji Asumsi Autokorelasi

Menurut(Ghozali, 2011) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian autokolerasi dilakukan dengan uji durbin watson dengan membandingkan nilai *durbin watson* hitung (d) dengan nilai *durbin watson* tabel, yaitu batas atas (du) dan batas bawah (dL).

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $0 < d < dL$, maka terjadi autokorelasipositif.
- 2) Jika $dL < d < du$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atautidak.
- 3) Jika $d-dL < d < 4$, maka terjadi autokorelasinegatife.
- 4) Jika $4 -du < d < 4 -dL$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.

5) Jika $d_u < d < 4 - d_u$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu dimana adanya ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi. Apabila *variance* dari residu dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap disebut homokedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heterokedastisitas. Homokedastisitas adalah model regresi yang baik karena tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2016).

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang bernilai signifikan atau tidak. Maka dari itu setiap koefisien regresi wajib diuji. Dalam hal ini jenis hipotesis yang dapat digunakan ada dua yaitu uji t. Pengujian ini pada dasarnya ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Cara untuk melakukan uji t adalah dengan menggunakan perbandingan antara nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel.

Uji t dilakukan dengan dasar Probabilitas/sig. Apabila $P \text{ value} > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan, apabila $P \text{ value} < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Keterangan:

H_0 = variabel independen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

H_a = variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi disesuaikan (R^2)

Pengujian ini pada dasarnya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinan sebesar nol dan satu. Nilai (R^2) yang diperoleh minim memiliki pengertian dimana kapasitas dari semua variabel independen menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Nilai (R^2) yang diperoleh mendekati atau satu memiliki pengertian dimana dari semua variabel independen memberikan hampir semua informasi yang akan dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin kuat kemampuan variabel independen bisa menjelaskan bagaimana variabel dependen.