

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian peneliti adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan atau hipotesis (Arikunto, 2016)

Skala pengukuran menggunakan skala likert, metode pengumpulan data dengan cara angket, serta studi literatur. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis deskriptif, Koefisien Determinan ( $R^2$ ), dan Uji t. analisis regresi linier berganda Data di olah menggunakan SPSS versi 26. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Kur Super Mikro PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno

#### **3.2 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini di lakukan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno, Jl. Raya Mojowangi No.30 kec. Mojowarno Kabupaten Jombang. Sedangkan obyek yang di ambil dalam penelitian ini adalah Pengaruh Inovasi Produk kur super mikro Dan kepuasan nasabah Terhadap Niat rekomendasi.

### 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

#### 1. Definisi Operasional

##### a. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

##### 1) Inovasi Produk (X1)

Inovasi produk adalah suatu usaha yang dijalankan perusahaan untuk menciptakan produk baru yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Indikator inovasi produk menurut (Musa, 2012) yaitu :

- a) Kemudahan pengajuan melalui aplikasi BRISPOT
- b) Fasilitas kredit tanpa potongan atau nasabah menerima 100% sesuai plafon.
- c) Agunan di bawah plafon

##### 2) Kepuasan Nasabah (X2)

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya. Indikator kepuasan pelanggan (Ishmael & Dei, 2018) adalah:

- a) Perasaan puas pada proses layanan kur super mikro
- b) Puas pada produk kur super mikro

##### b. Variabel Dependen ; Niat Rekomendasi (Y)

Merupakan hasil perilaku positif dari pengalaman yang memuaskan nasabah (Bigne et al., 2001; Grappi & Montanari, 2011; Lee et al., 2008; Prayag & Ryan, 2012) dengan indikator yang diadopsi sebagai berikut :

- a) Merekomendasikan produk Kur Super Mikro pada orang lain
- b) Menceritakan pengalaman menggunakan produk Kur Super Mikro

**Tabel 3.1**

**Kisi- Kisi Instrumen**

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
Inovasi Produk Kur Super Mikro (X1)	Kemudahan pengajuan melalui aplikasi BRISPOT	1) Aplikasi BRISPOT memudahkan dalam pengajuan kredit Kur super mikro	(Musa, 2012)
	Fasilitas kredit tanpa potongan atau nasabah menerima 100% sesuai plafon	2) Produk Kur super mikro BRI menerapkan kredit tanpa potongan 1 kali angsuran, administrasi, asuransi ke nasabah	
	Agunan di bawah plafon	3) Nasabah dapat mengajukan Agunan meskipun nilainya dibawah plafon kredit yang diajukan	
Kepuasan nasabah (X2)	Puas pada proses layanan kredit kur super mikro	4) Saya puas pada layanan <i>one day service</i>	Ishmael & Dei (2018)
	Puas pada produk kur super mikro	5) Saya puas menggunakan Kur super mikro	
Niat Rekomendasi (Y)	Merekomendasikan pada orang lain	6) Saya akan Merekomendasikan	(Bigne et al., 2001; Grappi &

		Kur super mikro pada orang lain	Montanari, 2011; Lee et al., 2008; Prayag & Ryan, 2012)
	Menceritakan pengalaman menggunakan Kur Super Mikro	7) Saya akan Menceritakan pengalaman menggunakan Kur Super Mikro	

### 3.4 Skala Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, peneliti akan memberikan angket kepada konsumen yang pernah memakai jasa PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno dengan maksud untuk memperoleh data yang kemudian dianalisis. Pengukuran angket dengan menggunakan skala likert point 5. Ciri khas dari skala likert adalah bahwa makin tinggi nilai yang diperoleh oleh seorang responden, merupakan indikasi bahwa responden tersebut sikapnya makin positif terhadap obyek yang ingin di teliti oleh peneliti.

Jawaban dari responden yang bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban untuk pertanyaan diberi nilai sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban (a) diberi nilai 5, Sangat Setuju.
- b. Untuk jawaban (b) diberi nilai 4, Setuju.
- c. Untuk jawaban (c) diberi nilai 3, Netral.
- d. Untuk jawaban (d) diberi nilai 2, Tidak Setuju.
- e. Untuk jawaban (e) diberi nilai 1, Sangat Tidak Setuju.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Kur Super Mikro PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno yang berjumlah 657 orang.

#### b. Sampel

Menurut (Arikunto, 2016) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan cara *simplerandom sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak (Sugiyono, 2017). Cara untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin (Umar, 2012) adalah sebagai berikut:

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

Dimana n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran sebesar 10% atau 0,1.

Dengandemikian dapat diketahui jumlah sampel minimal yang digunakan, dalam penelitian ini sebagai berikut:

657

$$n = \frac{657}{1 + (657 \times 0,1^2)}$$

$$1 + (657 \times 0,01) = 7,657$$

$$657 : 7,57 = 85,8$$

$$n = 86$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 86 nasabah Kur Super Mikro.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel tersebut adalah menggunakan teknik *non probability sampling* yang sampelnya berjenis *Purposive Sampling*, *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Ferdinand, 2014). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno yang menggunakan produk jasa baru yaitu nasabah KUR mikro.

### **3.6 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil jawaban responden terhadap pernyataan dalam angket dan data nominal yang berisi tentang karakteristik responden yang mencakup nama responden, jenis kelamin dan pekerjaan responden yang bersumber dari data

primer dan melalui data sekunder dari PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno

### **3.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan angket didalam proses pengumpulan data. angket yang disebarkan berupa pernyataan-pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala likert. Angket tersebut berisikan tentang data responden secara demografis dan berisikan pernyataan yang sesuai dengan indikator variabel penelitian.

## **3.7 Uji Instrumen Penelitian**

### **3.7.1. Uji Validitas**

Validitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur, pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur (Husein, 2009). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul Item-Total Statistic. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* > 0,30. (Sugiyono, 2012).

Pada penelitian ini digunakan sampel untuk pengujian validitas dan reliabilitas sebanyak 30 responden.

Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas

No item	Variabel	r hitung	r kritis	Keterangan
1	Inovasi Produk Kur Super Mikro ( $X_1$ )	0.538	0,3	valid
2		0.870	0,3	valid
3		0.870	0,3	valid
1	Kepuasan Nasabah ( $X_2$ )	0.467	0,3	valid
2		0.467	0,3	valid
1	Niat rekomendasi (Y)	0.783	0,3	valid
2		0.783	0,3	valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

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.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini diterapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula *Cronbach Alpha* (Arikunto, 2016). Dengan rumus:

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Dalam hal ini apabila nilai koefisien  $\alpha > 0,6$ , maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel. Jika apabila nilai koefisien  $\alpha < 0,6$  maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut tidak reliabel. Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien $\alpha$	Keterangan
Inovasi Produk Kur Super Mikro (X1)	0,868	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (X2)	0,634	0,6	Reliabel
Niat Rekomendasi (Y)	0,871	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

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

### 3.8 Teknik Analisis Data

#### 3.8.1. Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah 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. (Sugiyono, 2012) Analisa deskriptif dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban terhadap item atau butir pernyataan dalam angket, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Sumber :(Sudjana, 2009)

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

$$= 0,8$$

Rentan interval skor yaitu 0,8, artinya kriteria kategori jawaban responden dengan rentan nilai 0,8 maka ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

- 1,0 – 1,8 = Rendah sekali
- >1,8-2,6 = rendah
- >2,6 -3,4 = Cukup
- >3,4 – 4,2 = Tinggi
- >4,2 - 5,0 = Sangat Tinggi

### 3.8.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berguna untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variable independen dimanipulasi (dirubah-rubah) (Sugiyono, 2012). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Inovasi produk (X1) kepuasan nasabah (X2) dan niat merekomendasi (Y). Persamaan Regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Niat Rekomendasi

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, = Koefisien regresi inovasi produk, kepuasan nasabah

X<sub>1</sub> = Inovasi produk

X<sub>2</sub> = kepuasan Nasabah

€ = standar error

### 3.8.3. Uji Asumsi Klasik

#### 1 Uji Normalitas Data

Kenormalan data diperlukan dalam metode analisis regresi (Baroroh, 2013). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ( $P > 0,05$ ). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ( $P < 0,05$ ), maka data dikatakan tidak normal.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas

Selain itu uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar

0,05 pada ( $P > 0,05$ ). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ( $P < 0,05$ ), maka data dikatakan tidak normal (Ghozali, 2016)

## 2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada dua atau lebih variable  $x$  yang memberikan informasi yang sama tentang variable  $Y$  kalau  $X_1$  dan  $X_2$  berkolinearitas, berarti kedua variabel cukup diwakili satu variable saja. Memakai keduanya merupakan inefisiensi (Simamora, 2009)

Ada beberapa metode untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, diantaranya :

- a. Dengan menggunakan antar variabel independen. Misalnya ada empat variabel yang diuji dikorelasikan, hasilnya korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$  sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas antara  $X_1$  dan  $X_2$ .
- b. Disamping itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Varian Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance value  $< 0,01$  atau  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila *tolerance value*  $> 0,01$  atau  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. (Simamora, 2009)

## 3 Uji Autokorelasi

Istilah Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem

autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-watson (DW test) dengan syarat  $du < DW$  (Ghozali, 2016)

#### 4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik scatterplot, titik-titik harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, bila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan

#### **3.8.4. Pengujian Hipotesis dengan uji t**

Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh  $p\text{-value} \leq 0.05$  (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017). Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independent (sugiyono, 2017)

#### **3.8.5. R – Squared Coeficients**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-

variabel independennya. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya