

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel yaitu, kualitas layanan *customer service* terhadap minat masyarakat bertransaksi. Demikian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan yakni di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang, Kab. Pinrang dan masyarakat di Kec. Lembang. Waktu Penelitian dalam kegiatan penelitian ini dilakukan kurang lebih satu bulan lamanya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian.¹ Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Pinrang yang menjadi nasabah di BRI unit Pajalele sebagai tempat untuk melakukan transaksi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.² Pengambilan sampel dalam penelitian adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur dari anggota populasi yang menggunakan Bank BRI untuk melakukan.

¹Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif :Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 30.

²Suharsini Arikuto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek edisi Revisi Iv* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 115.

Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah seluruh nasabah yang diambil dalam sebagian populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga digunakan rumus slovin:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Total Populasi

e : Batas Toleransi Error, Misalnya 10%

Jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan menggunakan rumus slovin dengan besar toleransi 10%, maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{100}{1 + 100(10\%)^2} \\ &= 50 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 sampel.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk menguji dan membuktikan kebenaran hipotesis maka diperlukan data yang mendukung, untuk memperoleh data lengkap diperlukan suatu metode pengumpulan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti, karena hal ini dapat menentukan keberhasilan atau penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Angket/Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden. Metode ini digunakan dalam pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan tertulis yang akan ditunjukkan kepada responden, dalam hal ini diisi oleh nasabah.

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner tertutup atau pilihan ganda yaitu responden diharapkan memilih salah satu jawaban yang telah disiapkan. Dalam penelitian ini data utama yang harus digali dari anggota adalah mengenai minat masyarakat bertransaksi di Bank BRI.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin yang akan diberikan kepada nasabah yang datang. Adapun 5 alternatif jawaban responden yang disediakan, yaitu:

Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber Data : Sugiyono (2010)

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif

diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban dan skala literal terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.³

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar maupun browsur.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Statistik adalah kumpulan data yang disajikan dalam bentuk tabel atau daftar, gambar, diagram atau ukuran-ukuran tertentu, misalnya statistik penduduk, statistik kelahiran dan statistik pertumbuhan ekonomi. Statistik adalah pengetahuan mengenai pengumpulan data, klasifikasi data, penyajian data, pengolahan data, penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan berdasarkan masalah tertentu.⁴

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu:

1. Analisis Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara satu atau lebih peubah/variabel bebas (X) dengan satu peubah tak bebas (Y). Dalam penelitian peubah bebas (X) biasanya peubah yang ditentukan oleh peneliti secara bebas.

³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif :Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17*, h. 25.

⁴Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif :Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17*, h. 1.

Rumus Regresi Sederhana

$$Y = a + \beta x + e$$

Y = Minat Masyarakat Bertransaksi

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

x = Customer Service

e = Standar Error

2. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.⁵

Uji validitas ini merupakan prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid apabila dapat mempresentasikan atau mengukur apa yang hendak diukur (variabel penelitian). Dengan kata lain Validitas adalah ukuran menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen yang telah ditetapkan.

3. Uji Korelasi *Product Moment*

Kegunaan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Teknik analisis ini termasuk teknik analisis statistic parametric yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu.

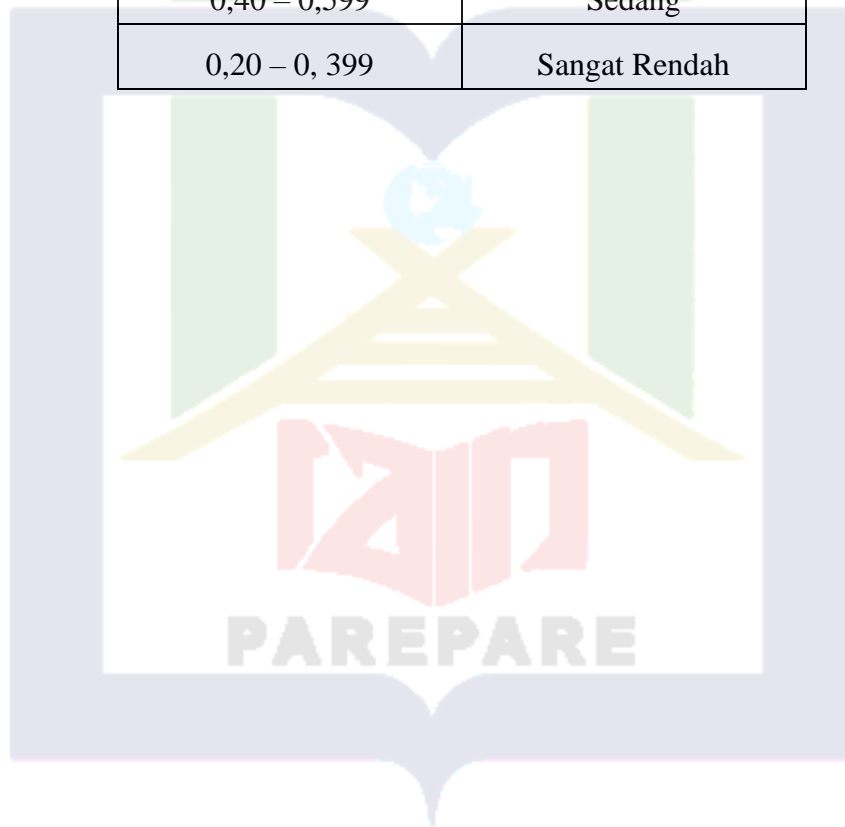
Korelasi *Product Moment* dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai r = -1 artinya korelasinya negative

⁵Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif :Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17*, h. 46.

sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan Tabel Interpretasi Nilai r sebagai berikut: ⁶

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Sangat Rendah



⁶ Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 124.