

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

##### 3.1.1 Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, dan sumber berupa tulisan yang berhubungan dengan penelitian ini.

##### 3.1.2 Penelitian lapangan

Penelitian dilakukan untuk memperoleh data primer dengan mengambil sampel dari suatu target atau objek dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Setelah itu kuesioner disebarakan secara acak kepada nasabah Bank Agris Cabang Lampung yang sudah punya simpanan dan datang berkunjung pada tanggal 14 Januari 2013 sampai dengan 25 Januari 2013.

#### **3.2 Metode Penentuan Sampel**

##### Populasi

Populasi adalah kumpulan elemen atau sampel yang mempunyai sifat yang sama. Populasi di dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang memiliki simpanan di Bank Agris Cabang Lampung berbentuk tabungan. Berdasarkan data per November 2012 nasabah simpanan tabungan berjumlah 2.520 rekening.

Di dalam penelitian ini tidak semua populasi diambil melainkan hanya beberapa unit sampel yang dipilih secara acak.

## Sampel

### a. Besar Sampel

Jumlah populasi yang cukup besar tidak memungkinkan untuk dilakukan pengisian kuesioner terhadap seluruh populasi, maka dari itu diambil sampel dari jumlah populasi tersebut. Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari suatu populasi. Besar sampel yang diambil mengacu pada pendapat Slovin. Rumus Slovin digunakan hanya dalam penelitian yang mengukur proporsi populasi (dalam Umar, 2003 : 146) dengan rumus :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel  
 N : ukuran populasi per November 2012  
 € : Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Jika dalam penelitian ini menggunakan presisi sebesar 9 % maka ukuran sampel minimal yang diteliti adalah :

$$n = \frac{2.520}{1 + 2.520 \times 0.09^2}$$

$$n = \frac{2.520}{20,42}$$

$$n = 123,40$$

Dengan menggunakan presisi sebesar 9 % maka hasil perhitungan adalah 123 orang nasabah simpanan dan dibulatkan menjadi 120 orang nasabah.

b. Teknik Penarikan Sampel

Jumlah nasabah produk-produk simpanan yang menjadi sampel penelitian adalah 120 orang dan penarikan sampel dilakukan dengan teknik *non random sampling* dimana anggota sampel yang dipilih adalah yang datang berkunjung pada tanggal 14 Januari 2013 sampai dengan 25 Januari 2013. Sampel dipilih secara acak pada tanggal tersebut. Dalam satu hari kerja dapat diambil sampel berkisar antara 5 sampai dengan 10 orang nasabah.

Pengukuran data dilakukan dengan skala Likert, tingkat/poin (Tjiptono, 1998; 96) pengukuran dengan skala Likert ini memiliki kelebihan dalam keragaman skor, sehingga responden dapat lebih mengekspresikan jawaban mereka mendekati kenyataan sebenarnya.

Angka 1 (bobot nilai 1): Mewakili jawaban E

Angka 2 (bobot nilai 2): Mewakili jawaban D

Angka 3 (bobot nilai 3): Mewakili jawaban C

Angka 4 (bobot nilai 4): Mewakili jawaban B

Angka 5 (bobot nilai 5): Mewakili jawaban A

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Setelah melihat beberapa jenis pendekatan teori pada uraian sebelumnya maka dapat dibuatkan tabel operasional variabel sebagai berikut :

Tabel 3. Indikator variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pembelajaran (X1) :  Pembelajaran adalah perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman (Kotler, 2008:217)	Dorongan :  rangsangan yang kuat dalam diri seseorang yang memaksanya untuk berbuat (Kotler, 2008:217).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menabung merupakan paksaan.</li> <li>• Menabung merupakan rangsangan dari dalam diri.</li> </ul>	Skala Ordinal
	Petunjuk :  rangsangan yang lemah, yang menentukan dimana dan bagaimana tanggapan subyek (Kotler, 2008:217).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menabung merupakan ajakan orang lain.</li> <li>• Tanggapan produk.</li> </ul>	Skala Ordinal
	Tanggapan:  merupakan reaksi seseorang terhadap suatu kombinasi petunjuk (Kotler, 2008:217).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketertarikan untuk membeli.</li> <li>• Keinginan mencoba produk Bank lain.</li> </ul>	Skala Ordinal

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	<p>Penguat :</p> <p>Merupakan penguatan bagi konsumen dalam memuaskan kebutuhannya, ini terjadi bila perilaku individu terbukti dapat memberikan kepuasan (Kotler, 2008:217).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi kantor sesuai keinginan.</li> <li>• Jenis produk sesuai keinginan.</li> </ul>	Skala Ordinal
<p>Citra Merek (X2) :</p> <p>Adalah sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk di benak para konsumen (Rangkuti, 2002:43)</p>	<p>Melayani semua segmen masyarakat yang mewakili nilai dan program dari kepedulian terhadap lingkungan dan tanggung jawab sosial (Kotler, 2008:82).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak memiliki program kepedulian lingkungan.</li> <li>• Cukup baik dalam tanggung jawab sosial.</li> </ul>	Skala Ordinal
	<p>Concern pada konsumen yang berorientasi pada pelanggan (Kotler, 2008:82).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki bunga kompetitif.</li> <li>• Kinerja pada bagian <i>front liner</i>.</li> </ul>	Skala Ordinal

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<p>Pelayanan Prima (X3) :</p> <p>Mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan konsumen dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005:3).</p>	<p>Kemampuan :</p> <p>Kemampuan Bank Agris dalam memberikan yang terbaik bagi nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penjelasan tentang produk.</li> <li>• Solusi terhadap suatu masalah.</li> </ul>	Skala Ordinal
	<p>Sikap :</p> <p>Sikap dari para karyawan/i dalam menghadapi nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keramahan karyawan.</li> <li>• Sopan santun karyawan.</li> </ul>	Skala Ordinal
	<p>Penampilan :</p> <p>Penampilan yang ditunjukkan karyawan/i terhadap nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerapihan.</li> <li>• Daya tarik karyawan.</li> </ul>	Skala Ordinal

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Keputusan menabung (Y) :  Proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut: Pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian (Nugroho, 2003:16).	Pengenalan masalah : Proses membeli diawali saat pembeli menyadari adanya masalah kebutuhan (Nugroho, 2003:16).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemenuhan kebutuhan menjadi alasan dalam penggunaan produk.</li> </ul>	Skala Ordinal
	Pencarian informasi : Seorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak (Nugroho, 2003:16).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi akan menimbulkan evaluasi.</li> </ul>	Skala Ordinal
	Keputusan menabung : Konsumen membentuk tujuan membeli untuk merek yang disukai (Nugroho, 2003:16).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh dalam keputusan menabung.</li> </ul>	Skala Ordinal

### 3.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.4.1 Uji Validitas

Uji kevaliditas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana daftar pertanyaan dapat mengukur pembelajaran, citra merek dan pelayanan prima dalam keputusan menabung.

Hasil perhitungan validitas untuk masing-masing variabel pembelajaran, Citra merek, pelayanan prima dan keputusan menabung dapat dilihat pada Tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4. Validitas pembelajaran (X1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 1	22.8000	6.924	.525	.708
BUTIR 2	22.7667	7.289	.450	.723
BUTIR 3	22.7333	7.995	.478	.725
BUTIR 4	22.9000	8.024	.438	.729
BUTIR 5	22.9000	7.541	.456	.722
BUTIR 6	22.9000	6.714	.453	.727
BUTIR 7	22.0333	6.861	.415	.737
BUTIR 8	22.7333	7.926	.509	.721

Sumber : Hasil analisis

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada variabel bebas yang bersifat mempengaruhi (*independent*) yaitu pembelajaran pada setiap butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan valid. Hal itu dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana besarnya nilai  $r$  tabel diperoleh dengan ketentuan  $n =$  jumlah sampel atau 30, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka  $r$  tabel yang didapat adalah sebesar 0,361.

Tabel 5. Validitas citra merek (X2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 1	9.6000	1.352	.482	.589
BUTIR 2	10.0667	2.547	.526	.556
BUTIR 3	9.9667	2.378	.414	.579
BUTIR 4	9.8667	2.257	.431	.564

Sumber : Hasil analisis

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas citra merek pada setiap butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan valid. Hal itu dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana besarnya nilai  $r$  tabel diperoleh dengan ketentuan  $n =$  jumlah sampel atau 30, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka  $r$  tabel yang didapat adalah sebesar 0,361.

Tabel 6. Validitas pelayanan prima (X3)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 1	17.9333	6.409	.440	.752
BUTIR 2	17.9333	6.064	.500	.738
BUTIR 3	17.7000	5.803	.508	.735
BUTIR 4	17.5667	5.357	.639	.700
BUTIR 5	17.4333	5.151	.598	.710
BUTIR 6	17.7667	5.771	.416	.763

Sumber : Hasil analisis

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada variabel bebas yang bersifat mempengaruhi (*independent*) yaitu pelayanan prima pada setiap butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan valid. Hal itu dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana besarnya nilai  $r$  tabel diperoleh dengan ketentuan  $n =$  jumlah sampel atau 30, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka  $r$  tabel yang didapat adalah sebesar 0,361.

Tabel 7. Validitas keputusan menabung (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 1	7.1333	1.223	.462	.722
BUTIR 2	6.7333	1.168	.518	.661
BUTIR 3	6.6667	.851	.665	.465

Sumber : Hasil analisis

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada variabel terikat yang bersifat dipengaruhi (*dependent*) yaitu keputusan menabung, pada setiap butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan valid. Hal itu dikarenakan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana besarnya nilai  $r$  tabel diperoleh dengan ketentuan  $n =$  jumlah sampel atau 30, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka  $r$  tabel yang didapat adalah sebesar 0,361.

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai reliabilitas pada masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keputusan
Pembelajaran (X1)	.750	8	Reliabel
Citra Merek (X2)	.638	4	Reliabel
Pelayanan Prima (X3)	.768	6	Reliabel
Keputusan Menabung (Y)	.721	3	Reliabel

Sumber : Hasil analisis

Formula yang digunakan mencari indeks koefisiensi reliabilitas alat ukur adalah *Spear-man & Brown dan Cronbach Alpha* (Nazir,1998) sebagai berikut :

Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka reliabel

Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka tidak reliabel

Tabel 8 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan reliabel karena nilai r reliabilitas hitung yang terdapat pada kolom Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar daripada 0,60.

### 3.5 Alat Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis hasil jawaban responden seperti profil konsumen dan tabulasi jawaban responden.

#### 3.5.2 Analisis Kuantitatif

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan bantuan software statistik untuk penelitian ilmu sosial yaitu SPSS v.19. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan serta menguji hipotesis yaitu membuktikan adanya hubungan positif antara variabel independen pembelajaran (X1), citra merek (X2), dan pelayanan prima (X3), terhadap variabel dependent yaitu keputusan menabung pada Bank Agris Cabang Lampung (Y).

Persamaan Linier berganda yang dipakai adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

$\alpha$  = intercept

$\beta_1 \dots \beta_3$  = koefisien regresi yang ingin ditafsirkan dari X1...X3

X1 = Pembelajaran

X2 = Citra merek

X3 = Pelayanan prima

Y = Keputusan menabung pada Bank Agris Cabang Lampung

### **Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Menurut Malhotra (2005), uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian keberartian koefisien regresi secara menyeluruh menggunakan uji F dengan menggunakan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - k - 1$ , pada tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_0$  tidak didukung dan  $H_1$  didukung, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  didukung dan  $H_1$  tidak didukung, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

### **Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Menurut Malhotra (2005), tujuan uji t adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang akan diuji adalah uji parameter koefisien regresi ( $b_1$ ) sama dengan nol atau  $H_0 = b_1 = 0$ , artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif ( $H_1$ ) merupakan parameter suatu variabel yang lebih besar dari 0 atau  $H_a = b_1 > 0$ , artinya suatu variabel independen merupakan

penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian keberartian koefisien regresi secara menyeluruh menggunakan uji t dengan menggunakan derajat kebebasan  $(df) = n - k - 1$ , pada tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$ .

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

$H_0$  tidak didukung dan  $H_1$  didukung, jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

$H_0$  didukung dan  $H_1$  tidak didukung, jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$