

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Jenis Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Produk Kredit Pegawai pada Bank Lampung dengan subjek yang dipilih adalah nasabah Kredit Pegawai pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan prosedur kredit dan suku bunga kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pegawai pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

Pendekatan penelitian dilakukan dengan metode *explanatory secara kualitatif*. Penelitian explanatory adalah penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau membuktikan hubungan atau pengaruh antar variabel. Pendekatan kualitatif adalah untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Teknik pengumpulan data kualitatif diantaranya adalah dengan kuisisioner. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan fakta yang ada di lapangan, yang memberikan gambaran tentang hubungan variabel yang diteliti dengan hasil yang akan dianalisis untuk mengetahui apa yang menjadi faktor

dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memutuskan mengambil Kredit Pegawai pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan populasi merupakan keseluruhan obyek yang diteliti, dapat berupa manusia, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang mempunyai karakteristik tertentu serta merupakan sumber data dan menentukan keberhasilan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah nasabah kredit pegawai Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

3.2.2 Metode Sampling

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti maka sampel diambil dengan pendekatan *non probability sampling* yaitu suatu teknik penentuan sampel yang tidak memberikan peluang / kesempatan yang sama bagi setiap unsur, dalam hal ini pengetahuan, kepercayaan, dan pengalaman seseorang dijadikan pertimbangan untuk menentukan anggota populasi yang dipilih sebagai sampel atau sering disebut dengan *Purposive Sampling*. Pada penelitian ini populasi sampel diambil berdasarkan karakteristik tertentu yaitu nasabah Bank Lampung yang mengambil kredit pegawai lebih dari 1 tahun.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampel yang diambil adalah nasabah pinjaman pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama

yang jumlahnya setiap hari bertambah dan tidak dapat ditentukan secara pasti. Jumlah sampel yang diambil ini mengacu pada pendapat Hair dkk (1995) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang diambil sebaiknya tidak terlalu besar atau tidak terlalu kecil, lebih lanjut dikemukakan bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 100 dan sudah memenuhi syarat dalam melakukan generalisasi.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Kajian pustaka adalah penelitian yang dilakukan dengan membaca buku atau literature atau karya ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan dengan penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan digunakan untuk mendapatkan data primer dari objek penelitian. Metode penelitian lapangan langsung yang digunakan untuk memperoleh data pokok dengan menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih yang merupakan nasabah kredit pegawai pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama di Bandar Lampung.

3.4. Data dan Variabel

3.4.1 Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer yang berasal dari instansi objek penelitian yaitu nasabah dari Bank Lampung Kantor Cabang

Utama, Data primer diperoleh dari sumber data yang memberikan data secara langsung (responden) kepada peneliti melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) berdasarkan variabel yang diteliti.

Data sekunder juga digunakan sebagai data pendukung, data diambil dari berbagai sumber yang memiliki kompetensi dengan kajian permasalahan yang diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan melalui berbagai sumber referensi, literatur, opini media massa, jurnal, hasil penelitian dan sumber lainnya yang telah atau belum terpublikasikan, yang bersinggungan dengan objek dan permasalahan penelitian.

3.4.2. Variabel

Variabel penelitian ini terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas dalam hal ini adalah variabel yang menjadi penyebab terjadinya atau memberi pengaruh terhadap variabel terikat, sedangkan variabel terikat dalam hal ini adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, definisi operasional variabel berdasarkan hal sebagaimana dimaksud di atas adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X)

Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1), prosedur kredit (X_2), dan besaran suku bunga pinjaman (X_3)

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan nasabah untuk mengambil pinjaman (Y) pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

Selanjutnya sebagai indikator variabel bebas dan variabel terikat tersebut, diuraikan menjadi beberapa indikator sebagai berikut :

3.4.2.1 Indikator Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (1996:70) terdapat lima dimensi SERVQUAL (service quality) yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: tampilan fisik (tangibles), reliabilitas, daya tanggap (responsiveness), jaminan, empati.

Mengacu pada pendapat tersebut, variabel kualitas layanan (X_1) dikembangkan dalam 15 indikator penelitian yang terbagi dalam 5 dimensi kualitas layanan, seperti pada Tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	Dimensi	Indikator	Ukuran
1.	Tampilan Fisik/ Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana yang dimiliki kantor. 2. Kenyamanan serta kebersihan ruangan kantor. 3. Keberadaan pegawai pada saat jam pelayanan	Ordinal
2.	Kehandalan	4. Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan. 5. Pelayanan yang cepat. 6. Prosedur pelayanan administrasi yang jelas.	Ordinal
3.	Daya tanggap	7. Sikap tanggap pegawai. 8. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada nasabah 9. Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi nasabah.	Ordinal
4.	Jaminan	10. Sikap ramah dan sopan pegawai. 11. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif. 12. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	Ordinal
5.	Kepedulian	13. Perhatian yang diberikan oleh pegawai 14. Mendengarkan dengan seksama keluhan nasabah. 15. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang di sampaikan nasabah.	Ordinal

3.4.2.2 Indikator Variabel Prosedur Kredit (X_2)

Menurut (Mudrajat Kuncoro, 2002) indikator prosedur kredit terdiri dari realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Mengacu pendapat tersebut, variabel prosedur kredit (X_2) dikembangkan dalam indikator penelitian, seperti pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Variabel Prosedur Kredit (X_2)

No.	Dimensi	Indikator	Ukuran
1.	Realisasi kredit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keyakinan nasabah bahwa akan menerima realisasi kredit sesuai dengan yang telah diatur dalam perjanjian sepanjang persyaratan terpenuhi. 2. Nasabah menerima informasi yang sesuai tentang waktu realisasi kredit 3. Biaya administrasi sesuai yang tercantum dalam persyaratan pinjaman. 	Ordinal
2.	Kemudahan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 4. Prosedur kredit yang ditetapkan jelas 5. Prosedur kredit yang ditetapkan mudah dipahami 6. Prosedur kredit tidak memberatkan nasabah 	Ordinal
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 7. Persyaratan kredit yang tidak rumit, hampir sama dengan persyaratan pada bank lain 8. Persyaratan kredit tidak memberatkan nasabah 9. Pengambilan jaminan dapat dilakukan dengan mudah/tidak berbelit-belit. 	Ordinal

3.4.2.3 Indikator Variabel Suku Bunga Kredit (X_3)

Bunga kredit adalah suku bunga yang dikenakan oleh bank (kreditor) kepada nasabahnya (debitur) pada periode kredit tertentu terhadap pokok pinjaman. Penarikan dan penyaluran kredit selalu dihubungkan dengan tingkat suku bunganya. Bunga adalah suatu unsur yang harus ada pada suatu pemberian kredit. Metode perhitungan bunga kredit pada bank ada 3 yaitu suku bunga flat, efektif dan anuitas.

Indikator variabel pada suku bunga kredit terdiri dari besaran suku bunga dalam persentase dan metode hitung bunga kredit yang diuraikan dalam enam indikator sebagai berikut :

Tabel 3.3 Indikator Pengukuran Variabel Suku Bunga Kredit (X_3)

No.	Dimensi	Indikator	Ukuran
1.	Besar suku bunga dalam persentase	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan besaran suku bunga jelas sesuai perjanjian kredit 2. Besaran suku bunga kredit relatif tidak memberatkan nasabah. 3. Tawaran suku bunga yang lebih baik pada saat pelunasan kredit lebih awal dibanding bank lain. 	Ordinal
2.	Metode hitung bunga kredit	<ol style="list-style-type: none"> 4. Nasabah mengerti dan setuju dengan cara perhitungan bunga kredit yang diperjanjikan. 5. Penetapan Metode hitung bunga kredit sesuai keinginan nasabah (Flat/Annuitas) 6. Nasabah dapat memilih jenis pinjaman sesuai metode hitung bunga kredit yang diinginkan. 	Ordinal

3.4.2.4 Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kotler (1997) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan (Oliver dalam Adi Yustiardi, 2005).

Keputusan nasabah untuk mengambil kredit pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama diukur dengan tingkat kepuasan nasabah, sehingga pengembangan variabel kepuasan nasabah (Y_1) dapat dirinci menjadi 4 indikator penelitian, yaitu puas dengan pelayanan proses pinjaman, tidak ada komplain (keluhan) dari

nasabah, kinerja bank sesuai harapan nasabah, dan Bank Lampung menjadi pilihan yang terbaik bagi nasabah untuk mengambil pinjaman.

Tabel 3.4 Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Dimensi	Indikator	Ukuran
1.	Rasa Puas Dengan Proses Pelayanan Pinjaman	1. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, kemudahan prosedur kredit, dan suku bunga kredit pada Bank Lampung KCU 2. Nasabah tidak menyesal melakukan akad kredit pada Bank Lampung KCU 3. Nasabah merekomendasikan kepada pihak lain untuk menjadi nasabah di Bank Lampung KCU.	Ordinal
2.	Tidak Ada Komplain	4. Nasabah tidak komplain terhadap pelayanan yang diberikan. 5. Nasabah tidak komplain terhadap prosedur kredit yang ditetapkan. 6. Nasabah tidak komplain terhadap suku bunga pinjaman yang ditetapkan.	Ordinal
3.	Kinerja Bank Telah Sesuai Harapan	7. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah. 8. Prosedur Kredit Pegawai tidak berbelit-belit sesuai dengan harapan nasabah. 9. Suku Bunga Kredit Pegawai yang bersaing namun tidak memberatkan.	Ordinal
4.	Bank Menjadi Pilihan Terbaik Untuk Mengambil Pinjaman	10. Kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan pinjaman. 11. Kemudahan prosedur kredit mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan pinjaman. 12. Suku bunga menarik yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan pinjaman.	Ordinal

3.5 Metode Analisis

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Untuk menganalisa data digunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif menggunakan metode deskripsi yang berkaitan dengan gambaran umum nasabah kredit Bank Lampung Kantor Cabang Utama dikaitkan dengan kondisi kualitas pelayanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan keputusan nasabah. Sedangkan analisa kuantitatif dipergunakan untuk menjawab tujuan penelitian yaitu mencari hubungan antar variabel.

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pentingnya pengujian validitas dan reliabilitas ini, berkaitan dengan proses pengukuran yang cenderung kepada keliru. Uji validitas dan reliabilitas diperlukan sebagai upaya memaksimalkan kualitas alat ukur, agar kecenderungan keliru dapat diminimalkan.

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *korelasi product moment* dengan objek nasabah kredit Bank Lampung Kantor Cabang Utama selaku penerima pelayanan dengan jumlah sampel uji coba sebanyak 20 sampel. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2006 : 146)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien *Korelasi Product moment*
(hubungan variabel X terhadap Y)

n = Banyaknya sampel

X = Jumlah skor pertanyaan.

Y = Jumlah skor keseluruhan pertanyaan

Pengujian validitas menggunakan tabel r *product moment* pada tingkat kebebasan (df) = N – 1, dengan kriteria pengujian :

- Jika r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.
- Jika r hitung <= r tabel. maka butir pertanyaan tidak valid dan tidak dapat digunakan sebagai instrumen penelitian

Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS V.18.0 seperti tercantum pada Lampiran 2 diperoleh hasil seperti pada Tabel 3.5 yang memperlihatkan seluruh butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X₁) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}, sehingga disimpulkan 15 (lima belas) butir pertanyaan seluruhnya valid.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai Korelasi Product Moment (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
KUALITAS PELAYANAN (X_1)					
Bukti Langsung/ Sarana dan Prasarana	X _{1.1}	0,828	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{1.2}	0,883			
	X _{1.3}	0,750			
Kehandalan	X _{1.4}	0,791	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{1.5}	0,773			
	X _{1.6}	0,876			
Daya Tanggap	X _{1.7}	0,770	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{1.8}	0,787			
	X _{1.9}	0,768			
Jaminan	X _{1.10}	0,823	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{1.11}	0,816			
	X _{1.12}	0,780			
Kepedulian	X _{1.13}	0,834	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{1.14}	0,903			
	X _{1.15}	0,873			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Relabilitas

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Prosedur Kredit (X_2)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai Korelasi Product Moment (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
PROSEDUR KREDIT (X_2)					
Realisasi Kredit	X _{2.1}	0,743	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{2.2}	0,629			
	X _{2.3}	0,793			
Kemudahan Prosedur	X _{2.4}	0,744	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{2.5}	0,674			
	X _{2.6}	0,713			
Persyaratan	X _{2.7}	0,754	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{2.8}	0,729			
	X _{2.9}	0,661			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Relabilitas

Tabel 3.6 memperlihatkan seluruh butir pertanyaan variabel prosedur kredit (X_2) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan 12 (dua belas) butir pertanyaan seluruhnya valid.

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Suku Bunga Kredit (X_3)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai korelasi Product Moment (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
Suku Bunga Kredit (X_3)					
Besarnya suku bunga dalam persentase	X _{3.1}	0,794	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{3.2}	0,754			
	X _{3.3}	0,713			
Metode hitung bunga kredit	X _{3.4}	0,802	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X _{3.5}	0,723			
	X _{3.6}	0,649			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Tabel 3.7 memperlihatkan seluruh butir pertanyaan variabel suku bunga kredit (X_3) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan 6 (enam) butir pertanyaan seluruhnya valid.

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai korelasi Product Moment (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
Kepuasan Nasabah (Y)					
Rasa Puas Dengan Proses Pelayanan Pinjaman	Y.1	0,626	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y.2	0,711			
	Y.3	0,890			
Tidak Ada Komplain	Y.4	0,878	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y.5	0,737			
	Y.6	0,617			
Kinerja Bank Telah Sesuai Harapan	Y.7	0,660	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y.8	0,615			
	Y.9	0,890			
Bank Menjadi Pilihan Terbaik Mengambil Pinjaman	Y.10	0,766	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y.11	0,582			
	Y.12	0,658			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Tabel 3.8 memperlihatkan seluruh butir pertanyaan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan 12 (dua belas) butir pertanyaan seluruhnya valid.

Setelah dinyatakan valid, selanjutnya seluruh butir pertanyaan tersebut diuji kembali tingkat kereliabelannya.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach (1951), yaitu Suharsimi Arikunto, 2006:236 dalam Muhidin dan Abdurahman (2007:37) :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma^2} \right)$$

Dimana :

$$\text{Rumus Varians} = \sigma^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen/koefisien alfa

k : Banyaknya bulir soal

$\sum \sigma_1^2$: Jumlah varians bulir

σ^2 : Jumlah varians bulir

N : Jumlah responden

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan nilai σ_{butir} dengan nilai σ_{total} . Kriterianya jika nilai σ_{butir} lebih besar ($>$) dari nilai σ_{total} , maka item instrumen dinyatakan tidak reliabel, dan jika nilai σ_{butir} lebih besar ($<$) dari nilai σ_{total} maka item instrumen dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS V.18 pada lampiran 2 diperoleh hasil koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 3.9 memperlihatkan nilai α_{butir} dari masing-masing butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai lebih kecil dari nilai α_{total} , sehingga disimpulkan seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 15 (lima belas) dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai α_{butir}	Nilai α_{total}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
KUALITAS PELAYANAN (X_1)					
Bukti Langsung/ Sarana dan Prasarana	X _{1.1}	0,959	0,962	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{1.2}	0,958			
	X _{1.3}	0,961			
Kehandalan	X _{1.4}	0,960	0,962	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{1.5}	0,960			
	X _{1.6}	0,958			
Daya Tanggap	X _{1.7}	0,960	0,962	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{1.8}	0,960			
	X _{1.9}	0,961			
Jaminan	X _{1.10}	0,959	0,962	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{1.11}	0,959			
	X _{1.12}	0,960			
Kepedulian	X _{1.13}	0,959	0,962	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{1.14}	0,957			
	X _{1.15}	0,958			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Tabel 3.10 memperlihatkan nilai α_{butir} dari masing-masing butir pertanyaan pada variabel prosedur kredit (X_2) memiliki nilai lebih kecil dari nilai α_{total} , sehingga disimpulkan seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 12 (dua belas) dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Prosedur Kredit (X_2)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai α_{butir}	Nilai α_{total}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
PROSEDUR KREDIT (X_2)					
Realisasi Kredit	X _{2.1}	0,860	0,876	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{2.2}	0,872			
	X _{2.3}	0,853			
Kemudahan Prosedur	X _{2.4}	0,861	0,876	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{2.5}	0,865			
	X _{2.6}	0,862			
Persyaratan	X _{2.7}	0,857	0,876	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{2.8}	0,864			
	X _{2.9}	0,866			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Tabel 3.11

Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Suku Bunga Kredit (X_3)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai α_{butir}	Nilai α_{total}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
Suku Bunga Kredit (X_3)					
Besarnya suku bunga dalam persentase	X _{3.1}	0,790	0,833	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{3.2}	0,799			
	X _{3.3}	0,818			
Metode hitung bunga kredit	X _{3.4}	0,792	0,833	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	X _{3.5}	0,807			
	X _{3.6}	0,824			

Sumber : Lampiran 2.2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Tabel 3.11 memperlihatkan nilai α_{butir} dari masing-masing butir pertanyaan pada variabel prosedur kredit (X_3) memiliki nilai lebih kecil dari nilai α_{total} , sehingga disimpulkan seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 6 (enam) dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 3.12 memperlihatkan nilai α_{butir} dari masing-masing butir pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai lebih kecil dari nilai α_{total} , sehingga disimpulkan seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 12 (dua belas) dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 3.12

Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai α_{butir}	Nilai α_{total}	Kriteria Uji	Kesimpulan
1	2	3	4	5	6
Kepuasan Nasabah (Y)					
Rasa Puas Dengan Proses Pelayanan Pinjaman	Y.1	0,911	0,913	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	Y.2	0,906			
	Y.3	0,895			
Tidak Ada Komplain	Y.4	0,898	0,913	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	Y.5	0,905			
	Y.6	0,911			
Kinerja Bank Telah Sesuai Harapan	Y.7	0,909	0,913	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	Y.8	0,911			
	Y.9	0,895			
Bank Menjadi Pilihan Terbaik Mengambil Pinjaman	Y.10	0,904	0,913	$\alpha_{\text{butir}} < \alpha_{\text{total}}$	Reliabel
	Y.11	0,911			
	Y.12	0,908			

Sumber : Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, maka jumlah pertanyaan yang dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya adalah 15 (lima

belas) pada variabel kualitas pelayanan (X_1), 12 (dua belas) pada variabel prosedur kredit (X_2), 6 (enam) pada variabel suku bunga kredit (X_3) dan 12 (dua belas) pada variabel kepuasan nasabah (Y).

3.5.2 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan dengan pendekatan tabulasi sederhana yang bertujuan untuk melihat persentase responden dalam memilih kategori tertentu. Dalam analisis tabulasi sederhana ini, data yang diperoleh diolah ke dalam bentuk persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Keterangan :

P = persentase responden yang memilih kategori tertentu.

Fi = jumlah responden yang memilih kategori tertentu.

$\sum fi$ = banyaknya jumlah responden.

Tujuan dari tabulasi sederhana ini adalah memberi gambaran mengenai data-data yang didapat dari kuesioner yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden. Selanjutnya mendeskripsikan capaian nilai rata-rata jawaban responden terhadap setiap pertanyaan kedalam 4 (empat) tingkatan interval dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{4}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{4} = 1$$

Berdasarkan hasil nilai interval tersebut, maka pembagian bobot penilaian adalah sebagai berikut :

1. Skor rata-rata 1 sampai dengan 2 diberi bobot kurang baik.
2. Skor rata-rata 2,01 sampai dengan 3 diberi bobot cukup baik.
3. Skor rata-rata 3,01 sampai dengan 4 diberi bobot baik.
4. Skor rata-rata 4,01 sampai dengan 5 diberi bobot sangat baik

3.5.3 Analisis Kuantitatif

3.5.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam menentukan persamaan regresi linier berganda metode yang digunakan adalah metode persamaan kuadrat minimum (*least square method*).

Metode ini menggunakan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + et$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah (Y)

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan (X_1)

X_2 = Prosedur Kredit (X_2)

X_3 = Suku Bunga Kredit (X_3)

Et = *error term*

3.5.3.2 Pengujian Hipotesis

Dalam menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara bersama-sama maupun secara parsial, digunakan statistik parametrik analisis regresi linear berganda dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Uji Anova/Uji F statistik

Uji Anova atau F statistik dengan $\alpha = 0.05$ (tingkat kepercayaan 95%) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), prosedur kredit (X_2) dan suku bunga kredit (X_3) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah mengambil kredit (Y) pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

Rumus F hitung adalah :

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

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi ganda

n = Jumlah data yang diteliti

k = Banyaknya variabel bebas

Uji anova atau uji F dengan *degree of freedom* pembilang = k dan *degree of freedom* penyebut = $(n-k)$. Bentuk dasar dari uji hipotesis bagi lebih dari satu koefisien yaitu : $H_0 : b_1 = b_2 = \dots \dots \dots b_n = 0$

H_a : Tidak semua b_i ($i = 1, 2, \dots \dots \dots n$) adalah 0. ($b_{in} \neq 0$)

Untuk mengetahui hasil sebuah uji hipotesis apakah H_0 diterima atau ditolak, maka perlu membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan begitu juga sebaliknya bila F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji t- statistik

Untuk mengetahui kuatnya pengaruh antara masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian keberartian masing-masing koefisien regresi dengan menggunakan uji t-statistik.

Uji t-statistik dapat dinotasikan sebagai berikut :

$$t_i = \frac{\text{koefisien regresi}}{\text{Standard deviasi}}$$

Uji t-statistik dengan menggunakan *degree of freedom* $df = (n - k)$ dengan $\alpha = 0.05$ (tingkat kepercayaan 95%).

Dengan rumusan hipotesis :

H_0 : $b_{1,2,\dots,n} = 0$

H_a : $b_{1,2,\dots,n} \neq 0$

Untuk mengetahui hasil sebuah uji hipotesis apakah H_0 diterima atau ditolak, maka perlu dibandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila hasil perhitungan dari t_{hitung} melebihi t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, demikian pula sebaliknya, bila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Tingkat Signifikansi

Tingkat signifikansi (α) menunjukkan kemungkinan terjadinya suatu hubungan tertentu antara beberapa variabel diperoleh secara kebetulan, tetapi sesungguhnya hubungan semacam itu tidak ada. Ini biasanya diterapkan pada koefisien atas variabel yang dapat menjelaskan dan besar kecilnya risiko pada waktu membuat kekeliruan dalam menerima hipotesis.

Tingkat signifikansi (α) yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup ketat untuk mewakili hubungan-hubungan antara variabel yang diteliti dan merupakan signifikansi yang umum digunakan dalam penelitian ilmu sosial. Kriteria yang digunakan untuk menentukan penerimaan dan penolakan hipotesis nol (H_0) adalah sebagai berikut:

1. Secara bersama-sama :

H_0 diterima jika $F \text{ hitung} \leq F \alpha_{(v_1, v_2)}$

H_0 Ditolak jika $F \text{ Hitung} > F \alpha_{(v_1, v_2)}$

2. Secara parsial :

H_0 diterima jika $-t_{1/2\alpha} \leq t \text{ hitung} \leq t_{1/2\alpha}$

H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t_{1/2\alpha}$ atau $t \text{ hitung} < - t_{1/2\alpha}$