

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe / Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode campuran yakni metode kuantitatif dan kualitatif. Tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian survei. Penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian secara komprehensif adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dan penelitian survei ini akan menuntun peneliti dalam membuat daftar pertanyaan berupa kuesioner yang dimaksud untuk disebarakan kepada populasi yang sudah ditentukan.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yang beralamat di Jl. Hangtuah, No. 89 B, Sekip, LimaPuluh, Kota Pekanbaru.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:89). Populasi dalam penelitian ini adalah 8 orang pelaksana di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.

3.3.2. Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi itu (Sugiyono, 2016:89). Sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru dan 8 orang pelaksana PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yaitu pimpinan kedai, Pelaksana operasional dan pelaksana pemasaran.

Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel
1	Pimpinan kedai	1	1
2	Pelaksana pemasaran	1	1
3	<i>Front liner</i>		
	a. Satpam	3	3
	b. <i>Costumer service</i>	1	1
	c. <i>Teller</i>	2	2
4	Nasabah	∞	40
	Jumlah	∞	48

Sumber: Data Olahan 2017

3.3.3. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. *Sensus sampling* yaitu dengan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan responden (Sugiyono (2016:85),

yang terdiri dari Pimpinan Kedai, Pelaksana Operasional, Pelaksana Pemasaran dan *Costumer Service*, karena jumlahnya yang relatif sedikit sehingga diambil seluruhnya.

2. *Accidental sampling* yaitu teknik sampling secara kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan sesuai dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2016: 87), yaitu nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru jumlahnya relatif besar dan jika bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. 40 orang responden tersebut merupakan para nasabah yang datang sesuai jam operasional yaitu pukul 08.00 WIB s/d 15.00 WIB pada hari senin s/d jum'at yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Adapun pengumpulan data kuesioner kepada para nasabah ini menghabiskan waktu kurang lebih satu minggu.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi jenis dan sumber data kedalam dua bagian yaitu:

1. Data primer yaitu data yang di peroleh dari hasil kuisisioner dan wawancara langsung dengan informan yang telah ditetapkan. Informan tersebut adalah orang-orang yang menurut penulis memahami benar permasalahan dalam penelitian ini. Dengan dilakukannya wawancara dengan informan tersebut diharapkan dapat saling melengkapi satu dengan yang lainnya.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang diperoleh melalui studi dokumentasi, dimana data tersebut berbentuk data matang dan tidak perlu diolah dan berfungsi sebagai pelengkap data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:137) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

- 2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142) kuesioner/ angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyusunan butir-butir pernyataan didasarkan pada indikator setiap variabel yang akan diteliti, kemudian dilanjutkan dengan penetapan skala pengukurannya.

3) Observasi

Menurut Sugiyono (2016:145) observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik yaitu melibatkan proses pengamatan dan ingatan hal ini digunakan untuk mengamati proses kerja, gejala-gejala, sebagai dasar penelitian.

3.6. Teknik Analisa Data

Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan secara menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk. Data yang bersifat kualitatif akan diuraikan dengan lengkap dan rinci dalam bentuk kalimat, sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel, kemudian dapat diambil kesimpulan secara induktif (Sugiyono, 2016:67) dengan hasil penjabaran kuesioner, maka dapat dianalisis sebagai berikut:

Baik : Apabila total jawaban responden mendapatkan rata-rata $\geq 67\%$ maka tergolong baik.

Cukup Baik : Apabila total jawaban responden mendapatkan rata-rata 34 – 66% maka tergolong cukup baik.

Kurang Baik : Apabila total jawaban responden mendapatkan rata-rata $\leq 33\%$ maka tergolong tidak baik.