

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

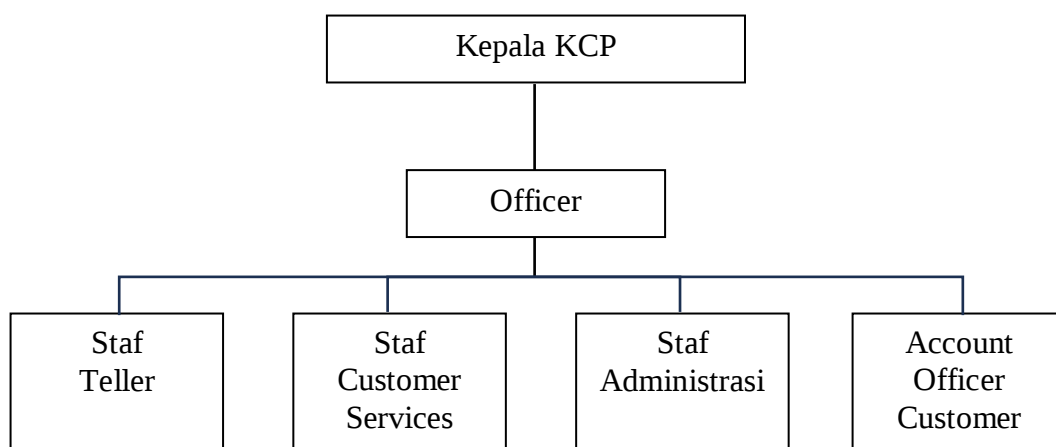
Objek penelitian ini adalah strategi operasional dan efektivitas proses layanan pada KCP Bank BJB Kota Tasikmalaya yang diperoleh melalui kuesioner kepada pegawai di seluruh KCP Bank BJB Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Profil Singkat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB)

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, yang lebih dikenal dengan sebutan Bank BJB, adalah salah satu bank daerah terbesar di Indonesia yang telah mulai beroperasi sejak tahun 1961. Pendiriannya didasarkan pada Akta No. 4 yang ditandatangani pada 20 Mei 1961 oleh Eliza Pondaag, seorang notaris dari Bandung. Akta tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. JA5/92/15 pada 21 Juni 1962 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 95 pada 27 November 1962, serta Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 570. Sebagai bank yang dimiliki oleh pemerintah daerah, Bank BJB berada di bawah kepemilikan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten serta pemerintahan kota dan kabupaten di kedua provinsi tersebut. Bank ini berupaya untuk memberikan layanan perbankan yang berkualitas, menekankan pada profesionalisme, inovasi teknologi, dan turut mendukung pertumbuhan ekonomi di daerah.

Struktur organisasi di KCP Bank BJB terdiri dari beberapa bagian utama, yaitu: Kepala Cabang Pembantu, bagian layanan nasabah (*customer service*),

bagian kredit dan pemasaran, teller, serta bagian administrasi. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam konteks produk KPB, bagian pemasaran dan layanan nasabah memainkan peran penting dalam menyampaikan informasi, membantu proses pengajuan, dan memberikan dukungan kepada pensiunan yang menjadi calon nasabah. Selain memberikan layanan sehari-hari di kantor, KCP Bank BJB juga melakukan kegiatan sosialisasi langsung kepada kelompok pensiunan, bekerja sama dengan berbagai lembaga seperti PT Taspen dan Dinas Sosial. Langkah ini diambil untuk memperluas penyebaran informasi tentang KPB dan membangun kepercayaan nasabah pada layanan keuangan yang disediakan.



Gambar 3.1
Struktur Organisasi KCP Bank BJB Kota Tasikmalaya

3.1.2 Produk Bank BJB

Bank BJB menawarkan beragam produk kredit untuk individu (pegawai/pensiunan, KPR), UMKM (KUR, Mikro Utama), hingga korporasi, seperti BJB Kredit Guna Bhakti untuk pegawai, BJB KPR Gaul/TAPERA untuk rumah, BJB Kredit Usaha Rakyat (KUR), BJB Kredit Mikro Utama, dan kredit modal kerja/investasi untuk bisnis, serta Kartu Kredit BJB-BNI, mencakup berbagai kebutuhan finansial mulai dari konsumtif hingga produktif.

1. Kredit Konsumtif (Pegawai & Perorangan)
 - a. bjb Kredit Guna Bhakti (KGB): Kredit multiguna untuk penghasilan tetap (pegawai) dengan bunga kompetitif dan tenor panjang.
 - b. bjb Kredit Pra Purna Bhakti/Purna Bhakti: Fasilitas untuk calon pensiun dan pensiunan dengan sumber pembayaran dari dana pensiun bulanan.
 - c. bjb KPR (Kredit Pemilikan Rumah): Produk KPR seperti bjb KPR Gaul (untuk milenial) dan bjb KPR TAPERA (untuk peserta TAPERA) dengan uang muka minim dan bunga kompetitif.
 - d. bjb *Credit Card* (Kartu Kredit): Kartu kredit *co-branding* dengan BNI, menawarkan promo dan diskon eksklusif.
2. Kredit Produktif (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah)
 - a. Kredit Usaha Rakyat (KUR): Kredit terjangkau untuk UMKM tanpa agunan tambahan, termasuk KUR Super Mikro dan KUR PMI.
 - b. bjb Kredit Mikro Utama: Kredit untuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) perorangan atau badan usaha untuk modal kerja dan investasi.

c. Kredit Investasi: Untuk pembiayaan barang modal, modernisasi, ekspansi, atau refinancing.

3. Kredit untuk Korporasi & Pemerintah

Menyediakan fasilitas untuk kebutuhan modal kerja, investasi, dan pembiayaan lainnya bagi korporasi dan pemerintah.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, menurut Arikunto (2019), “Metode penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data pokok”.

Sugiyono (2017), mengatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan ciri-ciri ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur pengaruh strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan KPB di KCP Bank BJB Wilayah Kota Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu konsep tentang atribut ataupun sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang beraneka ragam secara kuantitatif maupun kualitatif (Azwar, 2010). Pada penelitian kuantitatif ini melibatkan 2 (dua) variabel yaitu:

1. Variabel independen yaitu variabel yang menjelaskan atau memengaruhi variabel yang lain (Indriantoro dan Supomo, 2011).

X1 = Strategi Operasional

2. Variabel dependen (Y) yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo, 2011)

Y = Efektivitas Proses Layanan

Berdasarkan perumusan masalah dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Strategi Operasional (X)	Suatu pola yang konsisten dalam keputusan operasi (Widjojo et al., 2016)	1. Prosedur pemberian kredit	1. Keteraturan alur proses	Interval
		2. Analisis 5C	2. Persyaratan kredit	
			3. Kesesuaian SOP	
			1. Penilaian karakter	
Efektivitas Proses Layanan (Y)	Kesesuaian antara tujuan yang dicapai dengan perencanaan yang telah ditetapkan (Astuti, 2021)		2. Kapasitas	Interval
			3. Kemampuan bayar	
			4. Jaminan	
			5. Kondisi	
		3. Pemanfaatan Teknologi	1. Penggunaan sistem	
			2. Kemudahan berkirim data	
			3. Simpan data	
			4. Pertukaran informasi antar bagian	
		4. Koordinasi Internal	1. Kesamaan persepsi antar bagian	
			2. verifikasi	
		1. Ketepatan waktu	1. Lama pelayanan	
			2. Kesesuaian dengan layanan rencana	
		2. Akurasi pelayanan	1. Kesesuaian Layanan dengan KPI	
			2. Ketelitian	
		3. Kesopanan dan keramahan	1. Pilihan kata	
			2. Intonasi bicara	
		4. Kemudahan dalam pelayanan	3. Sikap melayani	
			1. Penjelasan yang mudah dimengerti	
			2. Alur proses sederhana	

3.2.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

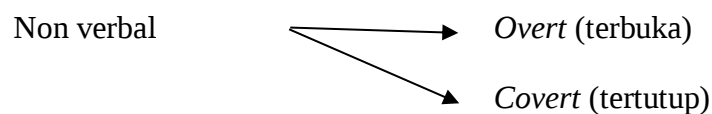
1. Data Primer

Yaitu, data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau responden, dalam penelitian ini adalah pegawai di KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya.

Data primer dikumpulkan secara langsung ke lapangan guna memperoleh informasi dan gambaran yang lengkap dan akurat. Data primer diperoleh dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara, berdasarkan taksonomi bentuk pertanyaannya, wawancara dapat dikelompokkan menjadi beberapa bentuk, yaitu verbal dan non verbal.

Ada dua bentuk pertanyaan verbal yaitu pertanyaan langsung dan tidak langsung.



Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pertanyaan verbal secara langsung berbentuk terbuka yang disampaikan kepada bagian *Customer Relationship Management* (CRM) dan bagian *marketing* guna memperoleh informasi kemanfaatan produk KPB.

- b. Kuesioner : Ditujukan kepada responden berdasarkan sampel terpilih.

- c. Observasi : dilakukan untuk pengamatan dengan tujuan mendapatkan data tentang suatu masalah sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.

2. Data Sekunder.

Yaitu data yang diperoleh bukan dari responden akan tetapi dari data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain maupun pihak instansi terkait dengan objek yang sedang diteliti. Data sekunder ini bertujuan untuk memperoleh jumlah KCP di wilayah Bank BJB Kota Tasikmalaya beserta jumlah pegawai yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data baik melalui sumber data primer maupun sumber data sekunder dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian serta untuk diperolehnya informasi dengan tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai.

3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data yang di dapat penulis berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (daftar pernyataan). Menurut Arikunto (2019), kuesioner adalah sejumlah pernyataan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.

Adapun kisi-kisi instrumen yang akan digunakan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan
Strategi Operasional	1. Prosedur pemberian kredit	14 Pernyataan
	2. Analisis 5C	
	3. Pemanfaatan Teknologi	
	4. Koordinasi Internal	
Efektivitas Proses Layanan	1. Ketepatan waktu,	9 Pernyataan
	2. Akurasi pelayanan,	
	3. Kesopanan dan keramahan,	
	4. Kemudahan dalam pelayanan	

2. Studi Dokumentasi, yaitu mentransfer data-data yang telah diperoleh atau informasi yang telah didokumentasikan. Seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

3.2.3.3 Populasi dan Sampel

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, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KCP Bank BJB wilayah Kota Tasikmalaya bagian *Account Officer* (AO) dan *Customer Relation Management* (CRM) adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3
Populasi Sasaran

No	KCP Bank BJB	AO	CRM	Jumlah
1	KCP Bank BJB Kawalu	3	1	4
2	KCP Bank BJB Bapenda Kota Tasikmalaya	3	1	4
3	KCP Bank BJB Pemkot Tasikmalaya	3	1	4
4	KCP Bank BJB Indihiang	3	1	4
5	KCP Bank BJB HZ Mustofa	3	1	4
6	KCP Bank BJB BPKAD Kota Tasikmalaya	3	1	4
7	KCP Bank BJB Mitra Batik	3	1	4
Jumlah		21	7	28

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sedangkan menurut pendapat lainnya, yang dimaksud sampel atau contoh adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2019).

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Dari populasi di atas, peneliti mengambil seluruh populasi tersebut sebagai sampel dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. "...bila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 30 orang, atau membuat generalisasi dengan kesalahan relatif kecil maka digunakan sampel jenuh" (Sugiyono, 2013). Maka dari uraian tersebut, teknik penarikan sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 28 pegawai KCP Bank BJB Kota Tasikmalaya bagian AO dan CRM.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini menempatkan strategi operasional sebagai variabel independen dan efektivitas proses KPB sebagai variabel dependen. Hubungan antar variabel diasumsikan bersifat langsung, di mana peningkatan kualitas strategi operasional akan berdampak positif terhadap efektivitas proses KPB. Model ini

memberikan gambaran bahwa keberhasilan proses KPB tidak hanya bergantung pada faktor teknis, tetapi juga pada bagaimana organisasi merancang dan menjalankan strategi operasional secara menyeluruh. Secara konseptual, model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

X : Variabel Independen (Strategi Operasional)

Y : Variabel Dependen (Efektivitas Proses Layanan)

ε : Residual (pengaruh lain di luar model penelitian)

→ : Arah Penelitian

Gambar 3.2
Model Penelitian

3.2.5 Teknik Pengolahan Data

1. Skala Likert

Teknik pengumpulan data dilakukan secara sederhana dari data yang diperoleh baik yang berupa data primer dan data sekunder, yang disajikan dalam bentuk tabel, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh. Alat utama pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Bentuk pertanyaan telah disusun sebelumnya agar diketahui dengan jelas dalam bentuk skala likert.

Untuk memperoleh data yang akan dianalisis dibuat daftar pertanyaan yang berbentuk positif maupun yang berbentuk negatif dengan

alternatif jawaban sebagai berikut : SS (Sangat setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Untuk lebih jelasnya mengenai formulasi nilai, notasi dan predikat masing-masing pilihan jawaban dapat dilihat pada tabel dari (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

Tabel 3.4
Formasi Notasi, Nilai dan Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban

Notasi	Nilai Positif	Nilai Negatif	Predikat
SS	5	1	Sangat Tinggi
S	4	2	Tinggi
KS	3	3	Sedang
TS	2	4	Rendah
STS	1	5	Sangat Rendah

2. Uji Validitas

Uji kualitas terhadap instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian perlu dilakukan sebelum melakukan analisis terhadap pokok masalah. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur (Riduwan, 2012). Teknik korelasi *Pearson Product Momment* digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama (Sugiyono, 2017).

Jika instrumen itu valid, maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen/angket atau bahan tes dinyatakan valid atau dianggap memenuhi syarat, jika harga koefisien r hitung $\geq 0,300$ (Sudarmanto, 2005).

Untuk menguji validitas dari kuesioner, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi *product moment*

x = nilai dari jawaban kuesioner

y = nilai dari total jawaban kuesioner

n = jumlah sampel

Dengan menggunakan derajat kebebasan ($n - 2$) dan $\alpha = 0,05$ maka bila:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti kuesioner dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti kuesioner dinyatakan tidak valid

3. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur itu diuji. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Sudarmanto, 2005).

Setelah itu untuk menguji reliabilitasnya menggunakan rumus Spearman Brwon, yaitu:

$$r_{xx} = \frac{2r}{1 + r}$$

r_{xx} = koefisien reliabilitas

r = Koefisien korelasi *product moment*

$r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti kuesioner dinyatakan reliabel

$r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti kuesioner dinyatakan tidak reliabel

3.2.6 Nilai Jenjang Interval (NJI)

Adapun pengukuran dengan persentase dan skorsing dengan rumus:

$$X = \frac{F}{N} \times 100 \% \quad (\text{Sudjana dan Rivai, 2010})$$

Keterangan :

X = Jumlah Persentase Jawaban

F = Jumlah Jawaban Atau Frekuensi

N = Jumlah Pelanggan

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel maka dapat ditentukan interval perinciannya, Sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria Pertanyaan}} \quad (\text{Sudjana dan Rivai, 2010})$$

Keterangan :

NJI = Nilai jenjang interval yaitu interval untuk menentukan sangat Tinggi, Tinggi, Sedang, Rendah, sangat Rendah.

Data yang diperoleh dalam skala ordinal kemudian diubah dengan *metode successive interval* (MSI) menjadi data berskala interval dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi kategori
2. Menentukan proporsi kumulatif dari masing-masing kategori
3. Menentukan nilai densi y dari masing-masing kategori

4. Menentukan nilai skala (*Scale Value*)
5. Menentukan skala *value transformed* dengan jalan sv terkecil diubah menjadi satu (1) dan seterusnya
6. Mengubah jawaban pelanggan dari skala ordinal menjadi skala interval

3.2.7 Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengukur pengaruh strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan KPB digunakan analisis regresi linear sederhana. Adapun perhitungan regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.

$$Y = a + bX_1 + e$$

Keterangan :

- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi variabel independen
- X = strategi operasional
- Y = efektivitas proses layanan

2. Analisis Korelasi

Dalam analisis korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel. Variabel yang diteliti adalah data ordinal

maka teknik statistik yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2017). Perhitungan regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Tabel 3.5
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.000	Sangat kuat
0.60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

3. Koefisien Determinasi

Yaitu pengkuadratan nilai korelasi (r^2) untuk mengetahui intensitas X terhadap Y. Analisis ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung analisis ini adalah:

$$KD = r^2 \times 100\% \quad (\text{Sugiyono, 2017})$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

4. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian pada penelitian ini digunakan uji satu pihak kanan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05.

Untuk menarik kesimpulan dari hipotesis dan untuk memperkuat didalam menganalisis data, peneliti menggunakan uji hipotesis dengan menggunakan program software SPSS V.25.0 for Windows. Data hasil Uji t bersumber pada output tabel One-Sample Test, kemudian pengujian dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} .

Uji t atau t-test digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t, yaitu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Pengujian ini dilakukan dengan syarat sebagai berikut (Ghozali dan Ratmono, 2017):

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima yang artinya strategi operasional berpengaruh terhadap efektivitas proses layanan
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang artinya strategi operasional tidak berpengaruh terhadap efektivitas proses layanan

Selain itu pengujian ini juga dapat dilakukan dengan melakukan pengamatan nilai signifikan t pada tingkat α (0,05). Analisis didasarkan pada perbandingan antara signifikan t dengan signifikan 0,05. Dasar keputusan yang diambil dalam uji t yaitu :

- a. Jika signifikan t < 0,05, maka hipotesis H_0 ditolak. Artinya bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika signifikan $t > 0,05$, maka hipotesis H_0 diterima. Artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5. Penetapan Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis akan dimulai dengan penetapan hipotesis operasional, penetapan tingkat signifikansi, uji signifikansi, kriteria dan penarikan simpulan. Adapun tahapan tersebut terdiri dari:

a. Penetapan Hipotesis Operasional

Dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$; Tidak terdapat pengaruh positif strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan

$H_a \geq 0$; Terdapat pengaruh positif strategi operasional terhadap efektivitas proses layanan

Untuk menguji signifikansi pengaruh standar operasional terhadap efektivitas proses layanan kredit purna bhakti menggunakan uji-t.

b. Penetapan Tingkat Signifikansi

Taraf signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5%, ini berarti kemungkinan hasil penarikan kesimpulan memiliki batas toleransi kekeliruan 5%. Taraf signifikansi adalah tingkat yang umum digunakan dalam penelitian sosial karena dianggap cukup ketat untuk mewakili hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

c. Penarikan simpulan

Berdasarkan hasil pengujian, penulis akan melakukan analisis secara kuantitatif. Dari hasil tersebut akan ditarik simpulan, apakah hipotesis yang telah ditetapkan itu diterima atau ditolak.