

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Langkah yang dipersiapkan oleh peneliti yang nantinya mempunyai maksud untuk mendapatkan data, setelah itu diteliti yang disebut sebagai desain penelitian (Sugiyono, 2016: 8). Penelitian ini berjenis penelitian *causal komperatif*. Penelitian ini mempunyai permasalahan yang khusus yang berkaitan dengan variabel bebasnya dan variabel terikatnya dari penelitiannya ini dengan maksud agar mengerti bahwa desain penelitiannya ini terkait pada variabelnya yakni kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan nasabah (X_3) dan loyalitas nasabah (Y) pada PT Bravo Engineering Batam.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitiannya bersifat replikasi, dimana hampir menyerupai penelitiannya yang dahulu tetapi mengambil obyek, variabel, serta waktu yang berbeda. Bedanya penelitiannya ini terletak pada objeknya serta periode untuk melakukan penelitian.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitiannya berlokasi di Puri Industrial Park 2000 Blok D No. 1A, Batam Centre. PT Bravo Engineering Batam ialah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan peralatan elektro-mekanis untuk pertambangan, pembangkit listrik, minyak gas, kereta api, kelautan, dan industri yang membutuhkan sumber tenaga besar lainnya.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
Perancangan						
Teori						
Penyebaran Kuesioner dan Olah Data						
Hasil						

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yakni keseluruhan objek penelitiannya yang tentukan penelitiannya yang dibataskan maupun tidak (Sugiyono, 2016: 65). Populasinya yang ditentukan oleh peneliti ialah konsumen yang menggunakan jasa PT Bravo Engineering Batam di Kota Batam yakni 123 nasabah.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel termasuk kedalam bagian populasi. Bila populasinya berjumlah besar serta penelitiannya tidak memungkinkan meneliti secara keseluruhan populasi, maka penelitiannya bisa mengambil sampel dari populasinya itu (Sugiono, 2016: 81). Teknik penentuan besar sampel pada penelitian ini ialah *nonprobability sampling* yakni sebuah teknik penentuan datanya ataupun sampelnya hingga keseluruhan datanya memungkinkan dipilih menjadi sampel tidaklah besar.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Penelitian ini mengaplikasikan *sampling* jenuh yang menjadikan keseluruhan populasinya dijadikan sampel (Sugiono, 2016: 81). Jadi sampel penelitiannya ini yakni keseluruhan nasabah PT Bravo Engineering Batam yang berjumlah 123 nasabah.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh didalam penelitiannya ini ialah data primer, yang didapatkan langsung dari sumbernya. Penelitian ini memperoleh data dari karyawan yang bekerja di objek penelitian dan data hasil jawaban kuesioner yang bersumber dari responden penelitian yaitu nasabah PT Bravo Engineering Batam. Berdasarkan sumber-sumber data tersebut bisa dipastikan data pada penelitian ini valid serta bisa dipertanggungjawabkan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang diterapkan didalam mengumpulkan data didalam penelitiannya ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang bersifat tertutup yang dikhususkan untuk nasabah PT Bravo Engineering Batam. Kuesioner ini berisikan pernyataannya terkait data penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanannya, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabahnya Terhadap Loyalitas Nasabahnya PT Bravo Engineering Batam. Didalamnya dilakukan pengujian melalui penentuan skala yang bernama Likert (Sugiyono, 2016: 93). agar terpenuhinya kriteria analisa kuantitatif, sebab jawaban respondennya diperhitungkan dengan skor berikut ini:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2016: 93)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabelnya bisa didefinisikan sebagai atributnya, yang bisa dijadikan suatu objek hingga bisa ditarik kesimpulannya dari sebuah penelitiannya yang sedang dilangsungkan (Sugiyono, 2016: 38).

3.7.1 Variabel Independen

Variabel bebasnya ini memerikan pengaruhnya terhadap variabel terikatnya (Sugiyono, 2016: 39). Peneliti menentukan tiga variabel bebasnya yakni kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan kepuasan nasabah (X_3).

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel terikatnya ini menentukan bagaimana yang telah diketahuinya sebagai sebagian yang tidak bisa terpisahkan yang bisa diterima oleh variabel tersebut (Sugiyono, 2016: 39). Variabel terikatnya yakni loyalitas nasabah (Y).

Secara lebih terperinci, bisa dilihat ditabel berikut:

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Penyampaian jasanya sebaik mungkin jika dibandingkan dengan harapan pelanggannya (Ferdiana, 2016: 120)	1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik	Likert
Kepercayaan (X_2)	Semua pengetahuan konsumennya tentang objek, atribut & manfaatnya (Juni & Priansa, 2017: 116)	1. Kehandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian 4. Kredibilitas	Likert
Kepuasan Nasabah (X_3)	Fungsi dari pembeda diantara kinerjanya yang dirasakannya dengan harapannya (Risal, 2019: 3)	1. Kesesuaian Harapan 2. Kemudahan Dalam Memperoleh 3. Kesiediaan Untuk Merekomendasi	Likert
Loyalitas Nasabah (Y)	Kesetiannya konsumen didalam membeli lagi serta bertahan pada produk. (Boavida, 2017: 3239)	1. <i>Trust</i> 2. <i>Emotion commitment</i> 3. <i>Switching cost</i> 4. <i>Word of mouth</i> 5. <i>Cooperation</i>	Likert

Sumber: Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisa datanya yakni mendeskripsikan metode pengujiannya yang hendak dilangsungkan dengan maksud agar memperoleh hasilnya dengan rumus statistika. Analisanya disebut juga analisa kuantitatif.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptifnya ini digunakan untuk menganalisis data dengan menafsirkan data yang dikumpulkan, dan tak menginginkan menyimpulkan terkait populasinya yang pas didalam mengumpulkan sampelnya (Sugiyono, 2016: 147).

Analisa yang dipergunakan berdasar pendeskripsian perolehan jawaban kuesionernya yang telah dibagikannya pada nasabah PT Bravo Engineering Batam. Perolehannya nanti akan dihitung dengan statistika deskriptif didalam mengekstraksi data respondennya. Adapun rumusnya ialah:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Sumber: (Nassrulloh, 2018: 106)

Keterangan:

RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = 123 (5-1) / 5

RS = 98,4

Hal yang dilangsungkan diawal didalam menemukan rentang skalanya ialah menetapkan skor terendahnya dan skor tertingginya.

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	123 - 221,4	Sangat Sangat Tidak Setuju
2	222,4 - 320,8	Tidak Setuju
3	321,8 - 420,2	Netral
4	421,2 - 519,6	Setuju
5	520,6 – 619	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2021

3.8.2 Uji Kualitas Datta

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Digunakan didalam mengetahui validitasnya sebuah kuesioner. Kuesionernya dianggap valid jika variabelnya sanggup mewakili didalam pengukuran pengujiannya (Ghozali, 2018: 51). Nilai minimumnya yakni 0,5% yang ditetapkan didalam memberi penilaian layak tidaknya sebuah item. Penilaiannya dilangsungkan didalam menilai valid tidaknya sebuah item dengan membandingkan r-hitungnya yang harus lebih besar dari r-tabelnya.

3.8.2.2 Uji Reliabilias Data

Digunakan didalam mengukur kuesionernya yang mana jika jawabannya konstan diperiode tertentu, maka kuesionernya dinyatakan reliabel (Ghozali, 2018: 52). Didalam mengetahui variabelnya yang dianalisa dengan memakai acuan jika cronbach alphanya lebih dari 0.6 maka dinyatakan reliabel (Sanusi, 2017: 124).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas Data

Ada beragam pengujian normalitas yaitu dengan grafik serta statistik. Menetapkan hasilnya yang terdistribusi normal bisa memakai grafik normal P-P Plot yang bisa diamati dari datanya yang ada di sekitar garis diagonalnya. Analisa statitstika berikutnya yakni Kolmogorov-Smirnov (K-S) sebagai berikut:

1. Nilai signifikasinya $> 0,05$ menandakan datanya beresidual terdistribusi normal.

2. Nilai signifikasinya $< 0,05$ menandakan datanya beresidual terdistribusi tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Digunakan didalam mengetahui kolerasinya diantara variabel bebasnya didalam model regresi bergandanya (Ghozali, 2018: 107). Syarat tidak bergejala multikolinieritas yakni dengan kriteria:

1. Nilai *tolerancenya* $< 0,10$ atau $VIF > 10$ menandakan model regresinya bergejala multikolinieritas.
2. Nilai *tolerancenya* $> 0,10$ atau $VIF < 10$ menandakan model regresinya tidak bergejala multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas Data

Digunakan didalam mengujikan bervarians tidaknya data residualnya didalam model regresinya. Model regresinya yang wajar ialah tidak terjadinya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 137). Uji yang digunakan yakni *Park Gleyser* dengan kriterianya sebagai berikut:

1. Nilai signifikansinya $< 0,05$ menandakan model regresinya bergejala heteroskedastisitas.
2. Nilai signifikansinya $> 0,05$ menandakan model regresinya tidak bergejala heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Umumnya uji ini ialah penambahan total variabel bebasnya menjadi dua ataupun lebih untuk diteliti (Sanusi, 2017: 134). Rumusan persamaan regresi bergandanya seperti dibawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Berganda

Sumber: (Sanusi, 2017: 135)

Keterangan:

Y = Loyalias Nasabah

X₁, X₂, X₃ = Variabel X

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Digunakan didalam menggambarkan perubahan yang terjadi pada variabel dependennya dan banyakn variasinya variabel independennya yang kemungkinan terjadi. Nilai koefisiennya ialah nol dan satu. Perolehan R² yang mengarah keangka 0 bermakna variabel bebasnya didalam menggambarkan variasi pada variabel terikatnya. Sebaliknya jika mengarah keangka 1 bermakna variabel bebasnya bisa menggambarkan keseluruhan dan variasinya variabel terikatnya.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Uji yang menunjukkan pengaruhnya yang muncul di tiap variabel independennya terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2018: 97). Tiap variabelnya secara parsial harus berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikasinya $< 0,05$.

$$t_{hitung} = \frac{b}{Sb}$$

Rumus 3.3 Uji t

Sumber: (Sanusi, 2017: 138)

Keterangan:

b = Nilai koefisien regresi

Sb = Nilai standar error

Kriteria penentuan keputusan atas pengujiannya ialah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan signifikannya $< 0,05$ dinyatakan variabel independennya berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dengan signifikannya di atas 0,05 dinyatakan variabel independennya tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.

3.9.2 Uji F

Digunakan didalam mengamati variabel independennya secara simultan memerikan pengaruhnya terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2018: 98). Keseluruhan variabel bebasnya harus secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya dengan perolehan signifikasinya $< 0,05$.

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/[n - (k + 1)]}$$

Rumus 3.4 Uji f

Sumber: (Sanusi, 2017: 139)

Keterangan:

R^2 = Nilai koefisien determinasi

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Kriteria penentuan keputusan atas pengujiannya ialah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan signifikansinya $< 0,05$ dinyatakan variabel independennya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan signifikansinya $> 0,05$ dinyatakan variabel independennya secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.