

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian salah satu hal yang penting adalah metode penelitian. Metode penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengambilan data. Dengan desain penelitian yang tepat diharapkan akan dapat membantu peneliti dalam menjalankan penelitian secara benar. Tanpa metode yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena tidak memiliki pedoman penelitian yang jelas. Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian Sanusi (2011:13). Sedangkan pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:7) dapat diartikan sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme, metode ini telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis serta penelitian tersebut merupakan penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan membuat kuesioner kepada responden (pelanggan). Menurut Sanusi (2011:105) metode survey

merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis. Misalnya, dalam bentuk lisan maka namanya adalah wawancara, sedangkan yang diajukan secara tertulis disebut kuesioner.

3.2 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2018:39). Variabel independent atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah :

Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X ₂)	1. Integritas (<i>Integrity</i>) 2. Kebaikan (<i>Benevolence</i>) 3. Kompetensi (<i>Competence</i>)	<i>Likert</i>

Sumber : (Widyaningtyas, 2010), (Gefen dalam Bagus Dwi Setyawan 2013)

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:39). Dalam penelitian ini, variabel dependen (terikat) adalah loyalitas nasabah (Y).

Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen

Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas Nasabah (Y)	1. Mengatakan hal yang positif 2. Memberikan anjuran kepada pihak lain 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab	<i>Likert</i>

Sumber : Nariswari dan Iriawan (2012)

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan untuk melakukan kegiatan pengumpulan data agar data dapat diolah menjadi suatu penelitian. Oleh karena itu, untuk melakukan pengolahan data penelitian perlu menetapkan populasi data untuk diteliti. Namun dalam penelitian untuk menentukan populasi tidaklah mudah karena jangkauan populasi yang sangat luas. Untuk itu, peneliti tidak perlu

mengumpulkan seluruh populasi, yang perlu dilakukan oleh peneliti yaitu cukup mengambil sampel yang akan dijadikan bahan penelitian.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memilih populasi para nasabah dalam kurun waktu 2018.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2011 : 81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi yang dijadikan sampel pada penelitian yaitu nasabah yang melakukan pembukaan rekening dalam kurun waktu di tahun 2018. Karena populasi dari yang membuka rekening tabungan diketahui maka teknik sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan sampling acak sederhana (Simple Random Sampling). Karena populasi dalam penelitian ini diketahui maka dalam pengambilan jumlah sampel penulis menggunakan Slovin :

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian

karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0.2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari Teknik slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidakteelitian sebesar 10%. Menurut Sugiyono dalam (Mahir Pradana, 2008 : 138) pembulatan ke atas dilakukan karena berdasarkan tabel ukuran sampel dan batas kesalahan untuk tingkat kelonggaran penelitian 10%. Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus, maka jumlah minimum yang di peroleh adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{379}{1 + 379(0.1)^2} = \frac{379}{4.79}$$

= 79.12 / 79 ; disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 nasabah

Semua responden merupakan nasabah yang pernah atau melakukan transaksi pada PT BPR Dana Makmur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data dalam skripsi ini ialah :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden

dengan harapan responden akan memberikan respon terkait atas daftar pertanyaan dari kuesioner tersebut.

2. Studi Kepustakaan

Studi pustaka yaitu pengumpulan data atau informasi dengan menggunakan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian dan bertujuan untuk menemukan teori, konsep, dan variabel lain yang dapat mendukung penelitian. Di dalam metode studi pustaka ini, peneliti mencari data melalui referensi – referensi buku, jurnal dan artikel di internet.

3.5 Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari responden dianalisis dengan metode analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis deskriptif adalah menganalisa terhadap perkembangan data-data yang ada dan mencoba membandingkan dengan konsep dan prinsip-prinsip yang relevan dengan masalah penelitian. Analisis Inferensial untuk melihat hubungan antar variabel atau analisis verifikatif.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2014: 29) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Misalnya skala likert 1-5: Deskriptif Kuantitatif,

1. Sangat setuju (5)
2. Setuju (4)
3. Cukup Setuju (3)
4. Tidak Setuju (2)
5. Sangat tidak setuju (1)

Untuk menentukan rentang skala dapat diketahui dengan rumus Umar (2011:164) sebagai berikut :

$$RS = \frac{N (M-1)}{M} \quad \textbf{Rumus 3. 2 Analisis Deskriptif}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

N = Jumlah sampel

M = Jumlah alternative item jawaban

Hal yang terlebih dahulu dilakukan dalam mencari rentang skala adalah menentukan skor terendah dan skor tertinggi. Sampel responden berjumlah 100 orang dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5 item.

$$RS = \frac{100(5-1)}{5} \quad \textbf{Rumus 3.3 Rentang Skala}$$

$$= 80$$

Dari hasil perhitungan rentang skala diatas hasil yang didapatkan adalah :

Tabel 3. 3 Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	100 – 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 – 261	Tidak Setuju
3	262 – 342	Netral
4	343 – 423	Setuju
5	424 – 504	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti 2019

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian Sugiyono (2016: 267).

Validitas itu menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang akan diukur, dan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian tersebut digunakan perlu lebih dahulu diuji validitasnya menurut Abdullah (2015: 258).

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

Rumus 3.4 Uji Validitas Data

Dimana:

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Menggunakan $\alpha = 0,05$ (5%) diketahui $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah gugur.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Abdullah (2015: 260) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur itu digunakan berulang kali, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan membartikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada alat pengukur untuk fenomena fisik seperti berat dan panjang badan konsistensi pengukurannya bukan hal yang sulit dicapai, akan tetapi untuk mengukur permasalahan ekonomi atau bisnis yang mencakup fenomena sosial seperti sikap, opini, dan persepsi, pengukuran yang konsisten sering sulit dicapai.

Menurut Sunyoto (2014: 115) reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik dengan rumus Alpha.

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

Rumus 3.5 Uji Reliabilitas

Dimana:

r_n = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

ab^2 = deviasi standar total

$\sum ab^2$ = jumlah deviasi standar butir

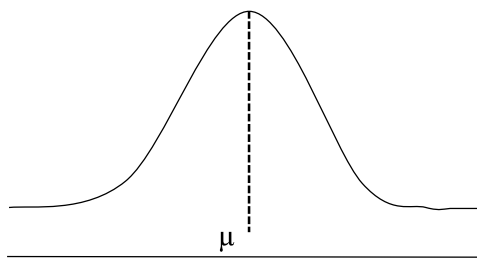
Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih sesuai dengan pendapat Wibowo (2012: 53) kriteria suatu data dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar 0,60 ($\alpha > 0,60$).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris, antara lain dengan menggunakan *t-test* untuk satu sampel, korelasi dan regresi, analisis varian dan *t-test* untuk dua sampel Sugiyono (2015: 271).

Menurut (Wibowo, 2012:61) tes ini dilakukan untuk menentukan apakah nilai residu (perbedaan yang ada) dipelajari dengan distribusi normal atau abnormal. Nilai residu yang terdistribusi normal adalah kurva, yang, jika dijelaskan, akan berubah menjadi bel, kurva berbentuk lonceng seperti kurva di bawah ini.



Gambar 3.1 Bell- Shaped Curve

Uji normalitas dilakukan dengan beberapa cara, yaitu *Histogram Regression Residual* yang telah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga Nilai *Kolmogorov-*

Smirnov. Kurva dapat dikatakan normal apabila Nilai *Kolmogrov-Smirnov Z* < *Z* tabel (Wibowo, 2012:62).

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antar variabel bebas dan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas / *independent* (Imam Ghazali, 2011 : 105). Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas Ghazali. (2011: 139). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser digunakan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan adalah signifikansi dari variabel bebas lebih kecil dari 0,05 maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas Ghazali (2011: 143).

3.6 Uji Pengaruh

Dalam uji pengaruh akan dilakukan 2 uji yaitu regresi linear berganda dan uji koefisien berganda yang diuraikan sebagai berikut :

3.6.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas menurut Sanusi (2011: 134), rumus persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad \textbf{Rumus 3.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda}$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = variabel Kualitas Pelayanan

X₂ = variabel Kepercayaan

a = konstanta

b₁, b₂, = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.6.2 Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Sanusi (2011: 136) koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien R². R juga hampir serupa dengan r, tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana).

Menurut Wibowo (2012: 135) analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas

dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas).

Uji R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai range antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *Adjusted R²* pada tampilan *model summary*.

3.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien regresi berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian Sanusi (2011: 144).

3.7.1 Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Rumusnya adalah :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.7 Uji t (Parsial)

Sumber: Sugiyono (2016: 215)

Dimana :

t = Nilai t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau nilai $\text{sig} < 0,05$ artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Dana Makmur.
2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau nilai $\text{sig} > 0,05$ artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Dana Makmur.

Hipotesis Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau nilai $\text{sig} < 0,05$ artinya Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Dana Makmur.
2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau nilai $\text{sig} > 0,05$ artinya Kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Dana Makmur.

3.7.2 Uji F (Simultan)

Menurut Priyatno (2011: 67) Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian Uji F adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti semua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama merupakan penjelasan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti semua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama merupakan penjelasan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Dana Makmur.

F_{hitung} dapat dihitung dengan rumus:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)} \quad \textbf{Rumus 3. 8 Uji F (Simultan)}$$

Sumber: Priyatno (2011: 67)

Dimana:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independent

3.8 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti mengadakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan pada PT BPR Dana Makmur yang berlokasi di **Komplek Regency Park Blok I No 1 & 2, Pelita**.

3.9 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berlangsung selama 6 bulan mulai dari bulan Maret 2019 sampai bulan Agustus 2019.

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Minggu													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul														
Studi Pustaka														
Metode Penelitian														
Kuesioner														
Pengolahan Data														
Kesimpulan														

Sumber: Peneliti 2019