

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sesuatu yang diterapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Sujarweni, 2018: 95). Dalam hal ini, komponen desain dapat berisi semua struktur penelitian mulai ketika menemukan ide, menetapkan tujuan, kemudian memulai penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan.

3.2. Operasional Variabel

Variabel yang terkait dengan penelitian yang dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian atau penelitian pada objek penelitian yang merupakan variabel penelitian (Sujarweni, 2018: 97). Pada penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1. Variabel Independen

Variabel yang memengaruhi atau merupakan penyebab perubahan atau yang menyebabkan variabel terikat yaitu variabel bebas (Sujarweni, 2018: 96).

Variabel independen (X_1) dalam penelitian ini adalah kepercayaan. Indikator Kepercayaan pada penelitian ini sebagai berikut (Erwin & Sitinjak, 2017: 138):

1. Kemampuan (*Ability*)

Penjual dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang tertentu. Hal ini membuat kemampuan penjual dapat menyediakan, melayani. Serta berharap konsumen mendapat jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi.

2. Kebajikan (*Benevolence*)

Kehebatan penjual dalam memberikan kepuasan dengan konsumen. Manfaat yang diinginkan dari penjual dapat dimaksimalkan, tetapi kepuasan pelanggan juga dibutuhkan. Penjual tidak hanya menghasilkan keuntungan, tetapi juga memiliki kepedulian dalam kepuasan pelanggan.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas yang berkaitan dengan kebiasaan dan perilaku penjual dalam menjalankan bisnis. Apakah informasi yang disampaikan kepada konsumen adalah benar dan sesuai dengan fakta, serta kualitas produk yang dijual dapat dipercaya atau tidak.

Variabel independen (X_2) dalam penelitian ini adalah kepuasan. Indikator kepuasan pada penelitian ini sebagai berikut (Razak et al., 2018: 13):

1. Kualitas layanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kualitas produk/jasa

Pelanggan akan merasa puas bila hasil yang produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga

Menetapkan harga yang sesuai dan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

4. Lingkungan

Aspek ruang yang disediakan oleh aktivitas konsumen saat pelanggan melakukan aktivitas.

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen yaitu variabel dependen (Sujarweni, 2018: 96).

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Indikator loyalitas nasabah pada penelitian ini sebagai berikut (Indah, 2016: 549):

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur

Loyalitas lebih mengacu pada bentuk kebijakan dari unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian barang atau jasa perusahaan secara terus menerus.

2. Membeli di luar lini produk/jasa

Suka membeli lebih dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Jika pelanggan yang sudah percaya terhadap perusahaan dalam suatu masalah, maka akan percaya juga dengan masalah lainnya.

3. Merekomendasikan kepada orang lain

Menarik pelanggan baru untuk perusahaan. Pelanggan yang sudah loyal dengan sukarela merekomendasikan perusahaan kepada rekannya.

4. Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing

Tidak sebanding dengan tarikan persaingan perusahaan lainnya.

Secara terperinci, definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Skala
Kepercayaan (X1)	1. Kemampuan 2. Kebajikan 3. Integritas	Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)	Likert
Kepuasan (X2)	1. Kualitas layanan 2. Kualitas produk/jasa 3. Harga 4. Lingkungan	Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)	Likert
Loyalitas Nasabah (Y)	1. Melakukan pembelian ulang secara teratur 2. Membeli di luar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing	Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)	Likert

Sumber: (Erwin & Sitinjak, 2017: 138), (Razak et al., 2018: 13), (Indah, 2016:

549).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Jumlah total yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk disetujui dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut dengan populasi (Sujarweni, 2018: 105).

Populasi yang digunakan adalah nasabah pembukaan rekening pada bulan januari sampai bulan mei pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill yang masih aktif dalam melakukan transaksi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 170 orang.

3.3.2. Sampel

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut untuk penelitian merupakan sampel (Sujarweni, 2018: 105). Dengan tenaga dan waktu yang terbatas, peneliti akan dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel untuk sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil adalah nasabah pembukaan rekening pada bulan januari sampai bulan mei pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.

Dalam menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2018: 110):

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Tingkat ketepatan (*presisi*) 5 %

Jumlah sampel yang diambil:

$$n = \frac{170}{1 + 170 (0.05)^2}$$

$$n = 119,3$$

$$n = 120$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, analisis dilakukan sebelum ada kesimpulan. Berikut adalah beberapa teknik yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.4.1. Wawancara

Teknik wawancara yaitu pertanyaan langsung atau pertanyaan lisan dengan subjek penelitian. Cara mengumpulkan data dari peneliti atau pengumpul data yang diajukan kepada peserta peneliti merupakan wawancara (Sujarweni, 2018: 118). Teknik wawancara (*interview*) dilakukan penulis yaitu menanyakan

secara langsung atau lisan pertanyaan dengan *staff* bagian layanan nasabah Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.

3.4.2. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik yang menjawab data yang dilakukan dengan memberikan jawaban terhadap pernyataan yang disampaikan oleh peneliti (Sujarweni, 2018: 120).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. teknik pengukuran di mana subjek setuju untuk menentukan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan dari masing-masing yang telah diberikan merupakan skala *likert* (Sujarweni, 2018: 100). Pernyataan responden yang ditunjukkan dengan angka 1 sampai dengan 5, dimana 1 menunjukkan tingkat paling rendah dan 5 menunjukkan tingkat paling tinggi. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun pernyataan atau pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber:(Sujarweni, 2018: 100)

3.4.3. Studi Observasi

Observasi merupakan pengamatan sistematis dan pencatatan pertanyaan yang muncul pada objek penelitian (Sujarweni, 2018: 120). Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku. Observasi nonperilaku meliputi catatan (*record*), kondisi fisik (*physical condition*), dan proses fisik (*physical process*). Observasi perilaku meliputi nonverbal, bahasa (*linguistic*), dan ekstra bahasa (*extralinguistic*). Observasi pengamatan dilakukan di Bank BCA Kantor Kas Nagoya Hill terhadap pelaksanaan pelayanan kepada nasabah.

3.5. Metode Analisis Data

Upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian merupakan teknik analisis (Sujarweni, 2018: 135). Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang akan mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud

membuat kesimpulan yang telah berlaku untuk umum atau generalisasi. Rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah (Umar, 2011: 164) :

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber : (Umar, 2011)

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban setiap item

RS = rentang skala

Untuk mencari rentang skala, terlebih dahulu ditentukan skor terendah dan skor tertingginya. Sampel yang digunakan berjumlah 120 responden dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5. Berdasarkan rumus rentang skala tersebut, maka diperoleh rentang skala tiap kriteria adalah:

$$\text{RS} = \frac{120(5-1)}{5}$$

$$\text{RS} = \frac{120(4)}{5}$$

$$\text{RS} = 96$$

Tabel 3. 3 Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
120 – 216,0	Sangat tidak setuju
216,1 – 312,0	Tidak setuju
312,1 – 408,0	Netral
408,1 – 504,0	Setuju
504,1 – 600	Sangat setuju

Sumber : (Peneliti, 2019)

3.5.2. Uji Kualitas Instrumen

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data.

3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen

Pada taraf signifikansi 0,05 digunakan untuk mengukur tingkat validitas kuesioner (Hartini, 2017: 411). Uji coba ini dibantu menggunakan program SPSS versi 25. Cara menguji adalah melihat nilai koefisien korelasi *pearson product moment* yaitu jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item pertanyaan yang diajukan valid karena berkorelasi terhadap skor total. Berikut ini rumus yang akan digunakan:

$$r = \frac{n (\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y))}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Rumus 3. 3 Korelasi *product moment*

Sumber: (Sujarweni, 2018)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total dari butir

n = Jumlah sampel (responden)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang

yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan (Sanusi, 2012: 80).

Menyatakan bahwa reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau tidak (Wibowo, 2012: 52). Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika; nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, yaitu 0.6. Berikut adalah tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas:

Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)(Wibowo, 2012)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Menyatakan bahwa uji coba digunakan untuk memberikan tes awal pada instrumen yang digunakan dalam cara pengumpulan data, bentuk data, dan jenis

data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data telah diperoleh (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Untuk menguji normalitas menggunakan uji statistik *non parametrik Kolmogorov-Sminornov*. Jika nilai uji $\geq 0,05$ maka residual berdistribusi normal. Jika uji $\leq 0,05$ maka residual tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2018: 179).

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Persamaan regresi tidak boleh terjadi uji multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut (Wibowo, 2012: 87). Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi kolerasi.

Uji multikolinieritas dapat dilakukan melalui uji coba yang dapat dilakukan dan dilakukan oleh multikolinieritas (Sujarweni, 2018: 179). Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar sama dengan 0,10 atau nilai VIF lebih kecil sama dengan 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama (Wibowo, 2012: 93). Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

Suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama (Sujarweni, 2018: 180). Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat persamaan yang berbeda dari satu pengamatan. Dalam penelitian menggunakan metode pengujian Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*.

3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2) terhadap variabel terikat, yaitu Loyalitas (Y) baik secara simultan maupun parsial (Sujarweni, 2018: 140).

Analisis regresi digunakan bila kita ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor, secara individual. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen

atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya. Regresi berganda dapat dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sujarweni, 2018: 140)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Loyalitas nasabah)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Variabel independen pertama (Kepercayaan)

X₂ = Variabel independen kedua (Kepuasan)

€ = error

3.5.5. Uji Hipotesis

Menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara dengan pernyataan hipotesis penelitian merupakan uji hipotesis (Sanusi, 2012: 144).

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F.

3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial)

Uji t dapat menentukan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Rumusnya adalah :

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

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: (Widodo, 2017: 209)

Keterangan:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H_0 = Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

H_1 = Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

H_0 = Kepuasan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

H_1 = Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji signifikansi atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel secara simultan. Rumus untuk mencari F_{hitung} adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: (Widodo, 2017: 209)

Keterangan :

F = Nilai F yang dihitung

R = Koefisien kolerasi berganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Menentukan kriteria pegujian:

1. H₀ diterima dan H₁ ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$.
2. H₀ ditolak dan H₁ diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.

3.5.6. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menyatakan bahwa analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas (Wibowo, 2012: 136). Jadi 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 atau variabel terikat yang diterangkan oleh X atau variabel bebas.

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

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2(ry_{x_1})(ry_{x_2})(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3. 7 Koefisien Determinasi

Sumber: (Wibowo, 2012: 136)

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

ry_{x_1} = Korelasi variable X1 dengan Y

ry_{x_2} = Korelasi variable X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi variable X1 dengan variable X2

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill. Penelitian ini dilakukan kepada responden (nasabah pembukaan rekening).

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	September		Oktober				November		Desember				Januari	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Studi Kepustakaan														
Penentuan Topik														
Penentuan Judul														
Penelitian Lapangan														
Pengolahan Data														
Pembuatan Laporan														
Pemeriksaan														