

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Fokusnya dalam metode penelitian didasari oleh adanya desain penelitian. Perancang mempergunakan desain penelitian kausalitas dalam penelitiannya, yakni pelaksanaan pengevaluasian guna memperhatikan adanya hubungan desain penelitian dengan penelitiannya. (Sanusi, 2019 : 14)

Metode kuantitatif yang diperdayakan oleh penulisi, dimana metode kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, yang memiliki tujuan yakni meneliti sebuah populasi dan sampel yang ditentukan, melaksanakan pengumpulan data yang mempergunakan instrument penelitian, penganalisisan data bersifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan pengujian hipotesis ditetapkan. (Sugiyono, 2019 : 8).

3.2 Operasional Variabel

Awalan menyelesaikan evaluasi pada penulisan, penulis diharapkan mengidentifikasi bagaimana variabel bekerja; ada maksud dan tujuan guna memberikan kemudahan. Penjelasan (Sugiyono, 2019 : 38) makna variable penelitian yakni karakteristik, sifat, atau nilai seseorang, item, atau aktivitas yang mempunyai variasi spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kesimpulan tercapai.

Tujuan variabel operasional adalah untuk mengetahui dampak faktor penelitian. Penulis mengusulkan tiga (3) faktor untuk diselidiki. Berbagai macam variable yang akan dipergunakan yakni:

3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Adapun berbagai macam variable yang diantarnya ada variable antesden, stimulus, dan prediktor. Dikalangan luas , ketiga variable tersebut disenutkan sebagai variable bebas. Variable yang memiliki kemampuan dalam memberikan pengrauh serta mendamponkanb perubahan atau penampilan variable terikatr disebutkan sebagai variavbel bebas. (Sugiyono, 2019 : 39). Promosi dan kepuasan pelanggan yakni variabel independen (bebas) pada penulisan. Variabel operasional ditunjukkan pada tabel di bawah yakni:

Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Promosi Dan Kepuasan Nasabah)

Variabel X	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Promosi (X1)	Suatu upaya yang dilakukan oleh bank kepada nasabahnya untuk membujuk atau mempengaruhi nasabah.	1. Iklan 2. Media elektronik	Likert
Kepuasan Nasabah (X2)	Hasil kumulatif dari penggunaan layanan perbankan oleh Nasabah.	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Emphaty</i>	Likert

Sumber : Peneliti 2018

3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Dikenal juga kriteria, konsekuen serta output yang umumnya dikenal sebagai variable terikat. Secara umum ini dikenal sebagai variable bebas dikalangan luas. Maknanya variabel terikat yakni variable yang terkena dampak atau timbul dari adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2019 : 39). Dijelaskan berbagai jenis variable terikat dipenulisan ini yakni loyalitas pelanggan.

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Loyalitas Konsumen)

Variabel Y	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas	Pembelian kembali menunjukkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau layanan..	1.Pembelian ulang 2.Pengguna jasa lain di perusahaan 3.Merekomendasikan produk lain. 4.Setia	Likert

Sumber : Peneliti 2018

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Penjelasan (Sugiyono, 2019 : 80) makna populasi yakni kategori luas hal-hal dengan atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan kesimpulan terbentuk. Keseluruhan konsumen dari BPR Infobaru Finansia yang menjadi bagian dari populasi.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data pada bulan Desember 2022 sebanyak 110 Nasabah.

3.3.2 Sampel

Penjelasan (Sugiyono, 2012 : 81) pengertian sampel yakni beberapa pilihan dari keseluruhan karakteristik populasi. Keseluruhan item yang di tentukan diberbagai populasi penuh yang dipergunakannya metodologi yang sudah ditentukan disebut sebagai sampel penelitian. Keseluruhan sampel akan dikumpulkan pada pengerhaan ini yakni nasabah BPR Indobaru.

Pendekatan sampling yang dipergunakan pada penelitian ini jenuh, yang berarti bahwa seluruh populasi digunakan sebagai sampel, sehingga menghasilkan ukuran sampel 110 konsumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Pelaksanaan melakukan penelitian dan mengumpulkan data, strategi pengumpulan data yang akan digunakan harus ditentukan. Data penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Pendekatan pengumpulan data ini menggunakan pertanyaan tertulis kepada responden agar mereka dapat menjawab pertanyaan secara tertulis kepada responden agar mereka dapat menjawab pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Kuesioner adalah strategi pengumpulan data yang efektif ketika peneliti memiliki pengetahuan tentang variabel yang dinilai dan mengetahui suatu keinginan dari responden pada saat mempergunakan kuisisioner skala likert.

Penjelasan (Sugiyono, 2019 : 93) penggunaan skala likert untuk menilai pemikiran dan peranggapan personal atau kelompok mengenai masalah sosial. Sedangkan butir-butir dalam kuesioner dinilai dari 1 sampai 5 untuk mengungkapkan sudut pandang penjawab, dengan contoh sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Dalam penelitian, peneliti sengaja mengembangkan fenomena sosial seperti ini, yang dikatakan sebagai variabel penelitian.

Penggunaan skala likerrt, variabel yang ada ditakarini dan dikarakterisasi menjadi dimensi, dimensi akan didefinisikan menjadi sub-indikator, dan sub-variabel akan dijelaskan menjadi indikator yang terukur. Akhirnya, indikator diukur berdasarkan berbagai macam pertanyaan serta pernyataan yang merupakan titik perawalan dalam pembuatan item instrumen. Setiap tanggapan ditautkan ke pertanyaan atau dukungan sudut pandang yang tercurahkan dari berbagai kata yakni:

Tabel 3.3 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

Skala likert	Kode	Nilai
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Ragu – ragu	R	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

Sumber : (Sugiyono, 2019)

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Terkait studi survei, strategi perolehan data adalah memberikan sebuah angket kepada si calon penjawab yang dimaksud agar langsung mengisi di tempat dan peneliti dapat menerangkan secara terperinci dan dan spesifik yang menuntut penjelasan secara lebih luas. Dan, sebelum responden mulai mengisi kuesioner, peneliti memberikan penjelasan verbal. Jika proses pengisian kuisisioner mengalami kehambatan, tugas dari pemberi yakni membimbing untuk memastikan bahwa kuesioner tidak diisi dengan salah.

3.5 Metode Analisis Data

Penggunaan metode statistic yang tepat dalam pelaksanaan pemeriksaan data yang tidak terkumpul sebelumnya untuk mencapai hasil yang masuk akal tugas dari seorang penliti. Tujuan penelitian dan skala pengukuran variabel penelitian memutuskan apakah pendekatan statistik dapat diterapkan atau tidak. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji hipotesis, khususnya keterkaitan kausalitas. (Sanusi, 2019 : 115).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Penjelasan (Sugiyono, 2019), bagian dari statistic yang dipergunakannya memeriksa sebuah data menggunakan penjabaran dan meringkas keseluruhan data yang didapatkan apa adanya tanpa maksud untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang dapat digeneralisasi. Teknik analisis deskriptif merupakan prosedur tabulasi data penelitian terkesan dipermudah, dipahami dan dianalisis.

Penggunaan dalam analisis data pada pengerjaan ini didasarkan pada deskripsi temuan respon dari kuesioner yang dikirim ke konsumen yang berkunjung, yang hasilnya bersifat deskriptif statis untuk menyelidiki data responden..

3.5.2 Uji Kualitas Data

Penginformasian yang sudah dikumpulkan pada tahap periode kolektif dan selanjutnya pemeriksaan yang mempergunakan pengujian validitas serta reliabilitas. Kalapun tahapan pelaksanaan validitas hal ini merupakan salah satu prosedur penggunaan yang disebabkan karenanya pengumpulan data menggunakan kuisisioner.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Penjelasan (Sunyoto, 2019: 69) Tingkat validitas suatu instrumen ditunjukkan oleh validitasnya. Tingkatan validitas yang signifikan menaik akan membuahkan instrument yang valid. Tiungkatan validitas yang signifikan merendah akan membuahkan hasil instrument yang tidak valid. Pengungkapan data variabel yang diteliti secara tepat akan membuahkan instrument yang valid. Hasil instrument yang signifikannya meninggi atau merendah akan menampilkan sebuah data yang diperoleh tidak berbeda dari gambar validitas yang dimaksudkan.

Pendekatan pengujian menggunakan sebuah program dalam tahapan pengujian SPSS yakni korelasi Bivariate Pearson (Pearson Moment Product), yang menggunakan metode mengaitkan setiap seluruh skor item. Keseluruhan item dapat disebutkan sebagai skor total. Item - hal-hal penyelidikan yang secara substansial terkait dengan skor total menyiratkan bahwa item tersebut bisa membantu mereka menyampaikan apa yang ingin mereka ungkapkan.

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

Rumus 3.1
 Pearson Product Moment
Sumber : (Sanusi, 2019)

Dimana :

- r = Koefesien kolerasi
- X = Skor item
- Y = Skor total
- N = Jumlah banyaknya subjek

Tes dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05 digunakan untuk menunjukkan nilai uji (SPSS akan default menggunakan nilai ini). Kriteria untuk menentukan apakah kumpulan data sah atau tidak, jika:

1. Dapat dikatakan sah apa bila suatu r hitung melebihi r table (tes dua sisi dengan sig 0,050).
2. Dan dapat dikatakan tidak sah apabila suatu r hitung lebih rendah dari r table (tes dua sisi dengan sig 0,050). (Wibowo, 2017).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Terkait pengujian reabilitas, konsistensi internal dapat dilakukan dengan mencoba instrumen sekali dan kemudian menganalisis yang dihasilkan menggunakan pendekatan tertentu. Hasil studi dapat digunakan untuk memperkirakan keandalan instrumen. (Sugiyono, 2019 : 122) berpendapat bahwa instrumen yang dapat diandalkan adalah instrumen yang menghasilkan hasil yang sama ketika diukur beberapa kali pada hal yang sama. Keandalan penelitian ini dapat diuji menggunakan alpha cronbach's alpha..

Instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan jika koefisien reliabilitas alpha cronbach lebih baik poin 0,6. Bisa dikatakan apabila terjadi penggunaan repeat instrument akan menghasilkan suatu yang sama. Penilaian yang lebih rendah dari 0,60 akan memberikan hasil yang tidak valid atau sah. (Wibowo, 2017).

$$r_n = \frac{\{k\}}{\{k - 1\}} \frac{\{\sum ab^2\}}{\{ab^2\}}$$

Rumus 3.2

Koefesien Reliabilitas
(Cronbach Alpha)

Sumber : (Sunyoto, 2017)

Dimana :

r_n = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pernyataan

ab^2 = Deviasi standar total

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

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Tahapan selanjutnya, Uji Asumsi Klasik harus dilakukan agar sesuai dengan kriteria data yang akan diperiksa efeknya nantinya menggunakan uji regresi. Pengujian data dengan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas akan dilakukan dalam uji asumsi klasik. (Sunyoto, 2017).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Data interval merupakan data yang dipergunakakn dalam penlisoan ini, oleh karena itu penggunaan statsitik untuk mengevaluasinya yakni statistik parametrik. Statistik ini membuat asumsi bahwa data didistribusikan secara teratur. Persamaan uji Kolmogorov Smirnov dapat digunakan untuk melakukan uji normalitas.

Penjelasan (Wibowo, 2017 : 62) Nilai probabilitas distribusi teoretis dari jenis distribusi probabilitas yang didalilkan dibandingkan dengan nilai probabilitas distribusi empiris dalam tes ini. Persamaan untuk menghitung nilai kolmogorov smirnov adalah sebagai berikut:

Teknik Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji kenormalan menggunakan nilai asimt. Sig. Jika nilai asim lebih dari satu. Jika sig melebihi 0,05, pendistrilan normal. Jika nilainya asimtotikal. Jika sig kurang dari 0,05, poendistribusian anomali. Nilai hitungan kolmogorov smirnov juga dapat dibandingkan dengan nilai tabel kolmogorov smirnov menggunakan aturan berikut:

1. Jika nilai Kolmogorov kurang dari tabel ditentukan, data didistribusikan secara normal.
2. Jika jumlah nilai Kolmogorov Lebih lebih dari tabel nilai Kolmogorov, data miring.

Penjelasan (Wibowo, 2017), Data yang didistribusikan secara teratur akan menciptakan bentuk kurva yang mirip dengan lonceng. Apabila Anda melihat diagram normal regresi P-P Plot dinormalisasi, Anda akan melihat bahwa ada titik-titik di sekitar garis, dan jika Anda memiliki titik pada plot sebar, Anda akan melihat bahwa penyebaran titiik, disimpulkan dianggap didistribusikan secara normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui keterikatan hubungan antara variable bebas dengan variable bebas yang lain. (Sanusi, 2012 : 136) Sebutkan bahwa Variance Inflating Factor (VIF) dari analisis regresi dapat digunakan untuk menemukan multikolinieritas. Jika jumlah VIF lebih dari 10, ada kemungkinan multikolinieritas yang substansial.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Penjelasan (Sunyoto, 2017) Uji heteroskedastisitas menentukan apakah ada perbedaan varians antara residu dari satu pengamatan dengan model regresi yang lain. Apabila varians konstan yang terlihat berdasarkan dari pengamatan yang berbeda, itu dikatakan homokedastisitas; dan apa bila terbagi, itu dikatakan heteroskedastisitas.

Untuk menentukan ada atau tidak adanya gejala tersebut, tes heteroskedastisitas diperlukan. Pendekatan Greyser digunakan untuk melakukan tes ini, yang melibatkan menghubungkan nilai residu absolut dengan setiap variabel independen. Perolehan dari nilai probabilitas melebihi aplikasi (0,05), perolehan menunjukkan heteroskedastisitas. (Wibowo, 2017 : 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh akan mencakup dua tes: uji regresi linier berganda dan uji koefisien berganda, dijelaskan di bawah ini :

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Peningkatan dari keseluruhan variable bebas yang terjadi perubahan nominal dari suatu regresi linear sederhana dapat dikatakan sebagai regresi linier berganda (Sanusi, 2019).

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

Rumus 3.3

Analisis Regresi Linier berganda

Sumber : (Sanusi, 2019 : 134)

Dimana:

Y = loyalitas nasabah

X₁ = variabel promosiX₂ = variabel kepuasan nasabah

a = konstanta

b₁b₂ = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Penjelasan (Wibowo, 2017 : 135) Penelitian dipeergunakan secara kombinasi guna memberikan penilaian kuantitas persentase model regresi yang secara bersamaan yang terpengaruhi variable bebas dan akan mempengaruhi variable nonbebas. Koefisien angka yang ditampilkan menunjukkan seberapa baik model yang dibangun dapat menggambarkan situasi nyata. Ukuran proporsi ataupersentase keragaman Y (variabel terikat) yang didefinisikan oleh variabel X dapat dibaca sebagai koefisien (variabel bebas).

R² (koefisien determinasi) dipergunakan untuk mengkararakteristik vaeriable dependen yang disebabkan oleh variable indepoenden. R² memiliki nilai yang berkisar dari 0 (nol) hingga 1. (satu). Perangkat lunak SPSS menampilkan tampilan tingkatan besaran Asjusted R² ditampilan model ringkasan.

3.5.5 Uji Hipotesis

Pernyataan hipotesis memiliki maksud dan tujuan dalam penilaian koefisien regresi linera berganda parsial yang signifikan. (Sanusi, 2019: 114).

3.5.5.1 Uji T

Tes T berusaha memverifikasi teori tentang rata-rata populasi. Data harus menskalakan interval lintas rasio, yang merupakan kriteria dari tes ini. Data juga harus disebarluaskan secara normal. Dengan margin kesalahan yang ditentukan, perkiraan nilai T ini akan dibandingkan dengan nilai T tabel.

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

Rumus 3.4

Uji T

Sumber : (Sanusi, 2019 : 137)

Dimana :

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

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Adapun penjelasan terkait ujian hipotesis (Sanusi, 2012) yakni:

1. Penerimaan H_0 dan tertolaknya H_a apabila t_{hitung} lebih rendah dari t_{tabel}
2. Penlokian H_0 dan terterimanya H_a apabila t_{hitung} lebih tinggi dari t_{tabel}

3.5.5.2 Uji F

Penjelasan (Priyatno, 2017) Tes F ini dirancang untuk memeriksa apakah faktor dependen terpengaruhi signifikan oleh variable independent ketika digabungkan..

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

Rumus 3.5

Uji F

Sumber : (Priyatno, 2017)

Dimana

R^2 = Koefesien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Kriteria penilaian Uji F adalah:

1. Perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang penelitiannya merendahkan di bawah 0,05, H_0 tertolak dan H_a diperbolehkan, menunjukkan bahwa semua faktor promosi dan kepuasan pelanggan bersama-sama mewakili penjelasan utama tentang loyalitas pelanggan..
2. Perhitungan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yang penelitiannya merendahkan di bawah dari 0,05, maka H_0 disetujui dan H_a tertolak, menunjukkan bahwa semua faktor promosi dan kepuasan pelanggan bersama-sama mewakili penjelasan substansial tentang loyalitas pelanggan..