BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausalitas. Desain kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat (Sanusi, 2011: 14).

3.2 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis variabel yang ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang digunakan untuk meneliti, yaitu variabel dependen dan independen.

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas (Sujarweni, 2015: 75). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah loyalitas (Y). Indikator yang dapat digunakan dari loyalitas dalam (Pramana & Rastini, 2016: 719) yaitu:

1. Mengatakan hal yang positif mengenai perusahaan
2. Memberikan anjuran kepada pihak lain untuk menggunakan jasa

perusahaan

3. Merupakan pilihan utama dalam pemilihan jasa perbankan

3.2.2 Variabel Independen

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sujarweni, 2015: 75). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independen adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2). Indikator yang dapat digunakan dari kualitas pelayanan dalam (Lovelock et al., 2010: 154), yaitu:

1. *Tangibles* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)
4. *Assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Empathy* (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan)

Sedangkan indikator yang dapat digunakan dari kepercayaan dalam (Sahanggamu et al., 2015: 1087), yaitu :

1. Kepercayaan terhadap layanan petugas bank
2. Kepercayaan terhadap fasilitas bank
3. Kepercayaan terhadap bank

3.2.3 Variabel Intervening

Variabel Intervening merupakan variabel antara atau mediasi yang digunakan untuk memediasi hubungan antara variabel independen dan dependen (Sujarweni, 2015: 76). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel intervening adalah kepuasan nasabah (Z). Indikator yang dapat digunakan dari kepuasan nasabah menurut Tjiptono dalam (Sirait, 2016: 346), yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Minat pembelian ulang
3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan menurut Prasetyo dan Miftahul dalam (Sirait, 2016: 345)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> 	Likert
Kepercayaan (X_2)	Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan yang dimiliki oleh konsumen untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen (Diza et al., 2016: 111)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan terhadap layanan petugas bank 2. Kepercayaan terhadap fasilitas bank 3. Kepercayaan terhadap bank. 	Likert
Kepuasan (Z)	Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun di atas harapan menurut Oliver dalam Ferrinandewi (Guspul, 2014: 42)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi 	Likert
Loyalitas (Y)	Loyalitas adalah komitmen konsumen bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku menurut Ratih dalam (I. Wibowo & Ananda, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatakan hal yang positif mengenai perusahaan 2. Memberikan anjuran kepada pihak lain untuk menggunakan jasa perusahaan. 3. Merupakan pilihan utama dalam pemilihan jasa perbankan. 	Likert

Sumber: Peneliti, 2017

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011: 87). Berdasarkan data 2016 di PT BPR Indobaru Finansia, menunjukkan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 135 nasabah.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Sampling Jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2012: 85).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan sebagai bahan penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber (Sujarweni, 2015: 89). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang terdiri dari: Identitas dan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah dan loyalitas.

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan mengajukan lembaran kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden atau nasabah PT BPR Indobaru Finansia. Jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor dengan menggunakan skala likert.

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 : (Sujarweni, 2015: 104)

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan data dari satu variabel yang teliti. Analisis yang digunakan dilakukan dengan desain penelitian kuantitatif melalui pengumpulan data kuesioner. Proses penelitian kuantitatif dimulai dari teori, hipotesis, desain penelitian, memilih subjek, mengumpulkan data, memproses data, menganalisa data dan menuliskan kesimpulan menurut Bryman dalam (Sujarweni, 2015: 39).

Hasil jawaban pengumpulan data kuesioner akan digunakan untuk mengukur maupun memberikan gambaran yang jelas terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu: kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah pada PT. BPR Indobaru Finansia.

Untuk mengetahui nilai skor variabel penelitian termasuk ke dalam kategori apa, maka dibuat tabel rentang skor berdasarkan rumus interval yang dikemukakan oleh (Sanusi, 2011:117). Berikut ini adalah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan rentang skor:

$$i = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{banyak kelas}} \quad \text{Rumus 3. 1 Interval Kelas}$$

Sumber : (Sanusi, 2011:117)

Nilai data terbesar dalam penelitian ini adalah 5 dan nilai data terkecil adalah 1, sehingga berdasarkan rumus 3.1 dapat diperoleh nilai interval dan tabel rentang skor sebagai berikut :

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 3. 3 Rentang Skor

Rentang Skor	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Sedang
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber : Hasil olahan data 2018

3.5.2 Uji Kualitas Data

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas, supaya data yang diperoleh tersebut benar-benar andal, sehingga penelitian dapat dipertanggung jawabkan (Sujarweni, 2015: 106). Dalam mempermudah pengujian validitas dan reliabilitas maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu dengan aplikasi SPSS versi 20.

3.5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dapat dibantu menggunakan indikator sebagai tolok ukur dan nomor butir (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indikator. Maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis (Sujarweni, 2015: 107). Validitas konvergen yang signifikan apabila koefisien variabel indikator itu lebih besar dari dua kali standar errornya menurut Anderson dan Gerbing dalam Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi (r) adalah korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut :

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

Rumus 3. 2 *Koefisien Korelasi Pearson Product Moment*

Sumber : (A. E. Wibowo, 2012: 37)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid (Sanusi, 2011: 77).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai alpha > 0,60 maka reliabel, dengan rumus sebagai berikut (Sujarweni, 2015: 110):

$$r \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 3 Koefisien reliability instrumen (*Cronbachalfa*)

Sumber :(Sujarweni, 2015: 110)

Keterangan:

r = koefisien reliability instrument (*Cronbachalfa*)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

3.5.3 Analisis Deskriptif

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 untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012: 147).

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu

perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh (A. E. Wibowo, 2012: 61).

3.5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Menentukan suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2015: 225).

3.5.4.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independen dari model yang ada. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas ini dapat dilihat dari tolerance value atau variance inflation factor (VIF). Batas dari tolerance value $> 0,1$ atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, 2015: 227).

3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana varians dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residual, apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebur diatas dan dibawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heterokedastisitas (Sujarweni, 2015: 226). Suatu model dapat pula dikatakan tidak mengalami gejala heterokedastisitas jika nilai probabilitas atau signifikansi lebih dari 0,05 (A. E. Wibowo, 2012: 101).

3.5.5 Uji Pengaruh

3.5.5.1 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda bertujuan melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier (Sujarweni, 2015: 227). Dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi sebanyak dua kali yaitu :

1. Tahap 1 yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah
2. Tahap 2 yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap loyalitas

3.5.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011: 144). Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut (A. E. Wibowo, 2012: 125)

1. Uji hipotesis merupakan uji dengan menggunakan data sampel.
2. Uji menghasilkan keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_0
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai F atau nilai t hitung maupun nilai Sig.
4. Pengambilan kesimpulan dapat pula dilakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis nol.

3.5.6.1 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau $\text{Sig} < \alpha$, maka hipotesis penelitian diterima, jika hipotesis penelitian diterima hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen dan juga sebaliknya (A. E. Wibowo, 2012: 138).

3.5.6.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Sanusi, 2017:138).

$$F = \frac{MK_{ant}}{MK_{dal}}$$

Rumus 3. 4 Uji F

Sumber: Sugiyono (2012: 202)

Dimana:

F = Nilai F yang dihitung

MK_{ant} = *Mean* kuadrat antar kelompok

MK_{dal} = *Mean* kuadrat dalam kelompok

Nilai F hitung ini akan dibandingkan nilai F tabel dengan dk pembilang ($M-1$) dan dk penyebut ($N-1$). Kaidah yang digunakan dalam uji ini adalah:

1. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

3.5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (*Goodness of Fit*), yang dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi R^2 mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak

bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. (Sujarweni, 2015: 228).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian. Objek penelitian adalah PT BPR Indobaru Finansia yang beralamat di Jl. Laksamana Bintan, kompleks Tanah Mas Blok C no. 4-5, Sei Panas, Batam, Kepulauan Riau. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan Oktober 2017 sampai dengan bulan Februari 2018.

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Keterangan	2017				2018	
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pengajuan Judul						
Bab I						
Bab II						
Bab III						
Kuesioner						
Mengolah Data						
Bab IV						
Bab V						
Daftar Pustaka						
Daftar Isi						
Abstrak						

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2017