BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dan menggunakan pengumpulan data dengan instrument penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:8).

3.2. Operasional Variabel

Penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2013 : 39).

1. Variabel Independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah fasilitas dan kualitas pelayanan.
2. Variabel Dependen (terikat) adalah variabel dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah loyalitas nasabah di PTBPR Banda Raya.

Definisi operasional variabel ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan setiap kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perbankan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan parsial. 2. Perencanaa ruangan. 3. Perlengkapan/perabotan. 	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	kualitas pelayanan adalah penyampaian secara excellence atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan 2. Sambutan baik 3. Kemudahan infomasi tentang produk 4. Kompetensi karyawan 5. Pelayanan yang cepat 6. Penanganan keluhan 7. Kesediaan permintaan maaf ketika salah 	<i>Likert</i>
Loyalitas Nasabah (Y)	loyalitas nasabah adalah kelekatan pelanggan pada merek, pabrikan, pemberian jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian kembali.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur. 2. Membeli antar lini produk dan jasa. 3. Mereferensikan kepada orang lain. 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing. 	<i>Likert</i>

Sumber : (Hadiwidjaja, 2017:187), (Husein Slamet Ramdhani , Arief Daryanto, 2015:117), (Palenewen et al., 2014:187), (Marina & Darmawati, 2014:160)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil sebanyak 158 orang pada data nasabah di bulan november.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik yang akan digunakan adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012:80-82). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dari penelitian adalah 113 responden, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin, dan dengan memperhatikan ketercukupan sampel yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovim}$$

Sumber: (Kalalo, 2013:1556)

$$n = 158 / (1 + (158 \times 0,05^2))$$

$$n = 158 / (1 + (158 \times 0,0025))$$

$$n = 158 / (1 + 0,395)$$

$$n = 158 / 1,395$$

$$n = 113,26$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

e = nilai presisi (ditetapkan sebesar 5%)

1 = Bilangan konstanta

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan serangkaian informasi yang akan digunakan untuk menganalisis suatu penelitian ilmiah. Adapun sumber dan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2013:145). Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan pelanggan yang sedang berkunjung di PT BPR Banda Raya.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2013:142), kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan data tentang fasilitas, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data dalam melakukan suatu penelitian. Menurut (Sugiyono, 2012:102) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial(Sugiyono, 2012:94). Model skala ini dilihat sebagai berikut :

Sangat tidak setuju	: bobot 1
Tidak setuju	: bobot 2
Ragu-ragu	: bobot 3
Setuju	: bobot 4
Sangat setuju	: bobot 5

3.6. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan alat bantu dengan program SPSS (*StatisticPackage for theSocial Science*) versi 23.

3.6.1. 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 umum atau generalisasi (Sanusi, 2012:116). Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya.

3.6.2. Uji Kualitas Data

3.1.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila instrumen itu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Untuk menentukan valid tidaknya instrumen adalah dengan cara mengkonsultasikan hasil perhitunagn koefisien dengan tabel nilai koefisien korelasi (r) pada taraf signifikan 5% atau taraf kepercayaan 95%. Dari hasil uji validitas diketahui setiap item dari instrumen (Pianda, 2018:111-112) .

Rumus yang digunakan untuk uji validitas menggunakan *product moment* dari pearson, sebagai berikut:

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

Rumus 3. 2 Product Moment

Sumber : (Pianda, 2018:112)

Keterangan :

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi variabel X dan variabel Y

N = Jumlah Responden

X = Skor butir

Y = Skor total

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat nilai Y

3.6.2.2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dipercaya, uyang

reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik rumus *alpha* dan dibantu dengan SPSS.

Dalam penelitian ini mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Croambach Alpha*, karena instrumen ini berbentuk angket yang skornya menggunakan rentang 1 dengan 5 yang rumusnya sebagai berikut (Pianda, 2018:113):

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad \text{umus 3. 3 Croambach Alpha}$$

Sumeber : (Pianda, 2018:114)

Keterangan

r_{11} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

K = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varians total

untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas < 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan > 0,8 adalah baik.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau 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, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi (Wibowo, 2012:61).

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve* (Wibowo, 2012:61).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z$ table : atau menggunakan Nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012:62).

3.6.3.2. Uji Kolgomorof-Smirnov

Menurut (Wibowo, 2012:69), menyatakan bahwa untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal ada baiknya perlu di uji lagi

dengan menggunakan pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan.

3.6.3.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu mempunyai varian yang konstan. Terjadinya heterokedastisitas dapat diketahui jika nilai residu tidak mempunyai varian yang konstan sepanjang nilai rentang tertentu. Dalam penelitian ini, cara yang digunakan untuk mengukur heterokedastisitas adalah *Glejser test*, Uji *Glejser* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residunya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Adapun dasar untuk menganalisisnya adalah (Pianda, 2018:116-117):

1. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6.3.4. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi antara variabel independen. Suatu model regresi yang baik

seharusnya bebas dari masalah multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi antara variabel independennya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas jika korelasi antar variabel independennya mendekati 0,5. Selain itu dapat diketahui melalui besaran VIF dan *Tolerance*, dimana jika nilai VIF dan $Tolerance < 10$, maka model regresi bebas multikolinieritas (Kalalo, 2013:1556).

3.6.4. Uji pengaruh

3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Jenis penelitian yang dilihat dari hubungan antar variabel bersifat asosiasi sehingga alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan antara 2 atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. (Pongoh, 2013:90).

Sedangkan menurut (Palenewen et al., 2014:189) Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan persamaan regresinya adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

sumber : (Palenewen et al., 2014:189)

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Fasilitas

β_0 = Intercept Y

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi

e = Error atau sisa (residual)

3.6.4.2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variabel - variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel - variabel tertentu (Wibowo, 2012:135).

$$R^2 = \frac{(r_{yx_1})^2 + (r_{yx_2})^2 - 2(r_{yx_1})(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - (r_{x_1x_2})^2}$$

Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi

Sumber : (Wibowo, 2012:136)

Keterangan :

R^2	= Koefiseien Determinasi
rx_{y_1}	= Korelasi Variabel x_1 dengan y
rx_{y_2}	= Korelasi Variabel x_2 dengan y
rx_1x_2	= Korelasi Variabel x_1 dengan variabel x_2

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji-test (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam analisis data, peneliti menggunakan program SPSS. Hipotesa yang diuji dengan Uji T adalah berikut ini (Palenewen et al., 2014:190):

Ho : $\beta_1 = 0$ (Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah)

Ha : $\beta_1 \neq 0$ (Kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah)

Ho : $\beta_2 = 0$ (Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah)

Ha : $\beta_2 \neq 0$ (Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah)

Kriteria pengujian yang dipergunakan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

3.6.5.2. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesa yang diuji dengan statistik uji F adalah sebagai berikut (Palenewen et al., 2014:190) :

Ho : $\beta_1 \beta_2 = 0$ (Kualitas Layanan & Fasilitas) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu.

Ha : $\beta_1 \beta_2 \neq 0$ (Kualitas layanan & Fasilitas) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu.

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 diterima, sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel} (n-k-1)$ maka H_0 ditolak. Apabila H_0 ditolak, maka secara bersama-sama X_1 , X_2 berpengaruh terhadap Y .

3.7. Lokasi

3.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor pusat BPR Banda Raya yang beralamat di Komp Marina Center Jl. Duyung No 7-8, Sei jodoh, Batam.