

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Secara hakikat, pengertian desain penelitian adalah suatu cara di dalam merealisasikan suatu tujuan yang dirumuskan penelitian dan sebagai peran pondasi bagi peneliti untuk melakukan suatu kegiatan meneliti. (Echdar, 2017:197)

Salah satu cara secara ilmiah dengan kegunaan untuk memperoleh data yang diinginkan merupakan tugas dari metode penelitian. Penelitian yang diteliti memiliki tujuannya tersendiri. Terdapat tiga tujuan dalam suatu penelitian yang dilakukan yaitu menemukan, membuktikan dan mengembangkan. Sehingga data yang didapat dari meneliti dapat berguna untuk sebagai pemahaman, pemecahan dan juga pengantisipasi masalah. (Sugiyono, 2016:2)

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif sebagai desain penelitiannya, yang artinya penelitian berikut disusun dengan memberikan data serta gambaran teratur yang diperoleh dari subjek dan objek dalam penelitian. Analisis deskriptif juga dapat diartikan sebagai proses penganalisisan data secara deskripsi dan hasil yang didapatkan merupakan hasil generalisasi. (Dharma, 2017:354)

Metode yang digunakan guna memberikan kebenaran dugaan sementara yang telah dicantumkan sebelumnya adalah dengan metode survei yang merupakan suatu strategi dalam mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk responden atau dapat disebut juga dengan data primer.

Adapun dengan cara mengumpulkan data seperti itu, peneliti tidak wajib hadir di saat meneliti, hanya saja kuesioner yang telah dibuat perlu dibagikan kepada responden yang memenuhi berbagai kriteria yang diinginkan untuk dijawab guna membuktikan hipotesis sesuai dengan variabel kuesioner yang telah dibuat.

3.2 Operasional Variabel

Pada hakikatnya, variabel suatu penelitian merupakan segala hal atau apapun itu yang telah dipilih oleh seorang peneliti untuk dianalisis lebih mendalam demi mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan serta dapat diambil kesimpulan data selanjutnya. (Sugiyono, 2016:38)

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah suatu jenis variabel yang perannya adalah sebagai sebab di dalam berubahnya suatu variabel dependen atau dapat dikatakan pula sebagai variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel ini dapat disebut pula *predictor*, *antecedent* atau bebas. (Sugiyono, 2016:39)

Di dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2).

Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<i>Likert</i>
	<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Emphaty</i> (Empati)	
Kepercayaan (X_2)	Kepercayaan kepada pelayanan	<i>Likert</i>
	Kepercayaan kepada jasa	
	Kepercayaan kepada bank	

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan suatu variabel kebalikan dari variabel independen, artinya adalah variabel dependen sebagai variabel yang sifatnya hanya dipengaruhi oleh variabel independen yang dibahas sebelumnya atau dapat dikatakan pula sebagai akibat dari variabel yang mempengaruhi. Variabel dependen bisa disebut sebagai *output*, konsekuen atau juga terikat. (Sugiyono, 2016:39)

Variabel dependen yang dipakai pada penelitian berikut adalah loyalitas nasabah.

Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen

Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas Nasabah (Y)	<i>Repeat Purchase</i>	<i>Likert</i>
	<i>Reward</i>	
	<i>Recommendation</i>	

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang berisikan jumlah dan kemudian dapat menampilkan berbagai karakteristik dari keseluruhan elemen itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi dapat berupa benda atau hal lain bukan hanya setiap individu. (Sugiyono, 2016:80)

Populasi yang diambil di dalam penelitian ini merupakan keseluruhan nasabah simpanan aktif di PT BPR Majesty Golden Raya selama 3 tahun terakhir sejumlah 392 nasabah.

3.3.2 Sampel

Sampel berhubungan dengan keseluruhan ciri-ciri yang tidak dapat dipisahkan dari populasi. Sampel yang telah diambil adalah bagian dari keseluruhan jumlah nasabah sehingga populasi bisa diwakili oleh sampel tersebut. (Sugiyono, 2016:81)

Sampel yang diambil untuk dipelajari dapat disebut baik apabila semua ciri daripada populasi yang ditentukan dapat terwakilkan oleh sampel itu sendiri. (Sanusi, 2011:88)

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah suatu prosedur bagi peneliti untuk mengambil sampel yang tentunya bisa berguna untuk mewakili populasi. Penggunaan teknik di dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Ini adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap individu mempunyai kesempatan yang tidak berbeda demi kegunaan dalam menjadikannya sebagai suatu sampel dalam penelitian. (Noviyanti, 2018:25)

Jumlah populasi yang besar memerlukan suatu cara agar sampel yang dipelajari dapat bersifat mewakili dan bisa memudahkan dalam melakukan kegiatan meneliti. Adapun sampel diperoleh ditentukan dengan rumus *Slovin*. Rumus tersebut memiliki poin toleransi di dalam ketidakcermatan pengambilan sampel. (Sanusi, 2011:101)

Berdasarkan data yang telah diperoleh, populasi di dalam penelitian ini adalah sejumlah 392 nasabah simpanan aktif.

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

Rumus 3.1 Rumus *Slovin*

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Level signifikansi yang diinginkan (0,05 untuk non eksakta)

Sehingga perhitungan sampel adalah:

$$\begin{aligned} n &= 392 / 1 + (392 \times (0,05)^2) \\ &= 392 / 1 \times 1,98 \\ &= 197,98 \end{aligned}$$

Sampel yang didapat dari hasil perhitungan populasi sejumlah 392 nasabah dengan tingkat 0,05 berdasarkan rumus *Slovin* di atas adalah sebesar 198 nasabah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diklasifikasikan menjadi data primer dan sekunder. Perbedaan keduanya adalah pada sumber untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, dimana untuk data primer data diperoleh dengan hasil mengumpulkan data sendiri sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan data yang diinginkan. (Sanusi, 2011:104)

Penelitian ini mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah kuesioner kepada responden yang berisikan beberapa pernyataan untuk dijawab secara langsung dan kuesioner menggunakan skala *likert* dengan angka 1 memberikan jawaban sangat tidak setuju dan berlanjut hingga angka 5 sangat setuju. (Sanusi, 2011:109)

3.5 Metode Analisis Data

Pada penelitian berikut, kegiatan analisis data yang dilakukan adalah berupa pengelompokan data dari responden, pengklasifikasian data seluruh jawaban, penyajian data variabel dan penghitungan guna membuktikan kebenaran dalam hipotesis. (Sugiyono, 2016:238)

Analisis data yang dilakukan menggunakan program statistik komputer yaitu *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25. Dengan adanya bantuan aplikasi tersebut, pengujian di dalam data penelitian dapat terkumpul dengan gambaran yang menyatakan hubungan antar variabel.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif di sini berguna untuk penyajian informasi daripada setiap responden yang berupa jenis kelamin, pendidikan yang ditempuh dan usianya. Analisis deskriptif juga berguna untuk menjelaskan berbagai informasi yang diperoleh dengan cara dijadikan sebagai kesimpulan deskripsi data. (Wibowo, 2012:24)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Pada dasarnya, dilakukannya suatu penelitian adalah bertujuan untuk mengetahui dan menyimpulkan permasalahan yang terjadi. Sehingga, penulis memerlukan suatu alat dalam mengukur data yang akan ditelitinya tersebut. (Echdar, 2017:199)

Untuk menghasilkan data yang benar dan mendapatkan kesimpulan yang tepat, maka diperlukanlah suatu alat ukur yang cocok dengan apa yang seharusnya diukur untuk kehandalan data. Apabila terdapat kesalahan kesimpulan,

maka pengguna informasi akan menyimpang. Pengatasan masalah yang efektif untuk hal di atas adalah dengan pengujian data seperti uji validitas yang berguna untuk mengetahui alat ukur yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan juga uji reliabilitas berupa ketepatan alat yang digunakan untuk mengukur. (Sanusi, 2011:76)

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Kevalidan suatu data dipengaruhi oleh suatu alat ukur yang dapat dijadikan sebagai instrument pengukur yang valid pula. Valid berarti bahwa instrumen telah tepat karena mengukur data yang seharusnya memang harus diukur. Validitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran yang memperlihatkan suatu tingkat kesalahan pada setiap alat ukur. (Lapasiang et all, 2017:72)

Uji ini bermaksud untuk mengukur apakah setiap butir pertanyaan di dalam kuesioner telah memiliki kondisi sebenarnya bagi responden yang mengisi kuesioner sehingga bisa dikatakan alat ukur tersebut tepat dalam mengukur data yang diperlukan. Validitas daripada setiap butir pertanyaan dilihat dari korelasi antar butir pertanyaan dengan skor keseluruhan jawaban. (Trijono, 2015:61)

Terdapat beberapa ketentuan untuk menentukan bahwa data dikatakan valid atau tidak dengan menggunakan *analyze Correlate Bivariate* SPSS dan perbandingannya dengan r tabel $\alpha = 0,05$ dan rumus *pearson product moment* apabila: Sanusi (2011:77)

1. Setiap pertanyaan bersifat valid apabila r hitung lebih besar sama dengan r tabel.

2. Setiap pertanyaan bersifat tidak valid apabila r hitung lebih kecil sama dengan r tabel.

Untuk penghitungan rumus korelasi *Pearson Product Moment* adalah:

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

Rumus 3.2 Rumus *Pearson Product Moment*

Dimana:

r_{xy} = Koefisien Validitas

N = Jumlah Subjek

X = Nilai Pembanding

Y = Nilai instrumen yang dicari kevaliditasannya

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengujian terhadap data yang sama meskipun beberapa kali tetap akan menghasilkan data yang sama dengan penggunaan instrumen yang sama pula. Dapat dikatakan pula sebagai suatu konsistensi responden dalam menjawab walaupun diberikan berulang kali suatu pertanyaan yang sama. (Sugiyono, 2016:290)

Di dalam pengujian kuesioner dengan skala *likert*, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* dimana pengujian ini dengan menghitung koefisien alpha. Data yang bersifat reliable merupakan data yang jika r alpha lebih besar dari r tabel $df (\alpha, n-2)$ dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right]$$

Rumus 3.3 Rumus *Cronbach's Alpha*

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas Instrumer

k = Jumlah pertanyaan

$\sum a_b^2$ = Jumlah varian pertanyaan

a_1^2 = Varian total

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji tahapan awal terhadap berbagai instrumen dalam proses mengumpulkan data dan data tersebut akan diproses ke tahap yang lebih maju lagi sehingga data dapat diperoleh. (Trijono, 2015)

3.5.3.1 Uji Normalitas

Histogram *Regression Residual*, grafik P-P Plot yang titik-titiknya tersebar selaras dengan garis diagonal dan *Kolmogorov-Smirnov Z* lebih kecil dari *Z* tabel atau *Probability Sig (2 tailed)* dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 dapat dijadikan alat untuk mengukur normalitas data dengan tujuan untuk menguji variabel bernilai residual normal. (Wibowo, 2012:69).

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Persamaan regresi tidak diperbolehkan terdapat hubungan antar variabel bebas dengan terbentuknya persamaan. Untuk menguji multikolonieritas, maka caranya adalah dengan *Variance Inflation Factor (VIF)*, dimana apabila angka *VIF coefficients* bernilai lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi gejala multikolineritas. (Noviyanti, 2018:26)

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan melihat konsep titik pada grafik *scatterplot* dengan perbandingan *ZPRED (standardized residual predicted value)* dengan *SRESID (studentized residual)* dengan dasar berikut: (Noviyanti, 2018:26)

1. Tidak adanya heteroskedastisitas apabila titik menyebar tanpa menghasilkan pola tertentu.

2. Terjadinya heteroskedastisitas jika titik berbentuk gelombang atau lainnya.

Selain itu, uji heteroskedastisitas dapat diuji dengan *park gleyser* yakni merupakan korelasi nilai residual absolute dengan setiap variabel independen yang nilai signifikasinya dibandingkan dengan nilai alphanya lebih besar 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. (Wibowo, 2012: 93)

3.5.4 Uji Hipotesis

3.5.4.1 Uji t (Uji Student)

Uji t merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan dilihat dari angka signifikan yang lebih besar dari 0,05 yang artinya adanya pengaruh variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen di dalam penelitian yang diuji tersebut. (Noviyanti, 2018:29)

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

Rumus 3.4s Rumus Uji t

Keterangan:

t = Uji Hipotesis

r = Koefisien Regresi

n = Jumlah Responden

Uji t yang dilakukan memiliki ketentuan berikut: (Priyatno, 2012:52)

1. Terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen jika t hitung lebih besar dari t tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.
2. Tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen jika t hitung lebih kecil dari t tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.

3.5.4.2 Uji F (Uji Fisher)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen dengan perbandingan nilai F hitung dan F tabel. (Noviyanti, 2018:30)

$$F_{hitung} = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Rumus 3.5 Rumus Uji F

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah Variabel Bebas

n = Jumlah Sampel

Uji F berguna untuk mengetahui apakah variabel independen sama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan dengan ketentuan sebagai berikut: (Priyatno 2012:51)

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika F hitung lebih kecil dari F tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.

3.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang ditetapkan di dalam penelitian ini adalah kantor PT BPR Majesty Golden Raya dengan alamat di Komplek Kara Junction Blok B No. 15 Batam Centre Batam dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden berupa nasabah bank yang terpilih secara acak.

3.4.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian adalah selama 14 kali pertemuan yaitu sejak tanggal 29 September 2018 hingga 1 Februari 2019 dengan metode penelitian berupa pengedaran kuesioner ke sejumlah nasabah pada jam kerja operasional kantor secara alami.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

[illegible]