

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Sebelum terlaksananya suatu penelitian maka langkah utama yaitu harus mempersiapkan taktik strategi penelitian. Hubungan kausal merupakan desain penelitian yang dimanfaatkan karena ikatan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab akibat (kausal). Menurut (Sugiyono, 2011 : 11) Hubungan kausal adalah ikatan yang bersifat sebab akibat.

Pada penelitian ini metode pengumpulan data primer memanfaatkan cara penyebaran kuesioner google form dan jenis penelitian kuantitatif melintasi pengajuan hipotesis dilaksanakan untuk menyadari adakah pengaruh antara kualitas pelayanan, citra bank dan tingkat suku bunga terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Panin di Kota Batam.

#### **3.2. Operasional Variabel**

Definisi operasional variable yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah variable bebas (independent variable) dan variable terikat (dependent variable) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **3.2.1. Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Variabel bebas atau variable independent merupakan variabel yang terdampak terhadap variable lain. Menurut (Jonathan, 2012 : 28) variable bebas adalah variable

yang dipertimbangkan dan menjadi pilihan untuk memilih jalinan dengan suatu fakta yang diteliti. Variabel Independen pada penelitian ini adalah :

#### **3.2.1.1. Kualitas Pelayanan**

Menurut (Wasiman, 2017) ada lima Indikator kualitas pelayanan:

1. Reliabilitas
2. Responsivitas
3. Jaminan (assurance)
4. Empati
5. Bukti fisik (tangibles)

#### **3.2.1.2. Citra Perusahaan**

Indikator dari citra perusahaan yaitu (Sari, 2020) :

1. Kepribadian
2. Reputasi
3. Nilai
4. Identitas perusahaan

#### **3.2.1.3. Tingkat Suku Bunga**

Menurut (Kasmir, 2014 : 115) indikasi pokok yang merupakan dampak dalam determinasi tingkat suku bunga adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dana
2. Kebijaksanaan pemerintah

3. Jangka waktu
4. Reputasi perusahaan
5. Produk yang kompetitif
6. Hubungan baik.
7. Persaingan

### 3.2.2. Variabel Tergantung (Variabel Dependen)

Menurut variable terikat (dependent variable) adalah variable yang variabel-nya diobservasi dan dijadikan panduan untuk menentukan dampak yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

#### 3.2.2.1. Loyalitas Nasabah

Menurut (Harto, R. K., Triyaningsih, S., & Susanti, 2016b) ada empat indikator loyalitas, yaitu :

1. Konsumen yang melangsungkan pembelian ulang secara teratur.
2. Konsumen yang melangsungkan pembelian untuk produk yang lain.
3. Konsumen yang merekomendasikan kepada orang lain.
4. Konsumen yang tidak terpengaruhi oleh pesaing untuk pindah.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
----------	-------------------	-----------	-------

Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah jasa yang dilakukan oleh instansi diharapkan agar bisa memenuhi harapan konsumen berupa kemudahan dalam bertransaksi, kecepatan, interaksi, keahlian dan keramahan yang diarahkan dengan tingkah laku dan personalitas dalam menyalurkan pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen.	1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan (assurance) 4. Empati 5. Bukti fisik (tangibles)	Likert
Citra Perusahaan (X2)	Citra adalah persepsi publik tentang instansi dengan melibatkan pelayanan, kualitas produk, budaya atau personalitas individu-individu dalam perusahaan dan lainnya. Sikap publik untuk mendukung, netral, atau memusuhi suatu instansi merupakan dasar yang dipengaruhi oleh opini individu.	1. Kepribadian 2. Reputasi 3. Nilai 4. Identitas perusahaan	Likert
Tingkat Suku Bunga (X3)	Tingkat suku bunga adalah pembayaran bunga oleh pihak bank kepada yang di nasabah atau koperasi kepada nasabah karena sudah menabung pada periode tertentu.	1. Kebutuhan dana 2. Target laba 3. Kebijakan pemerintah 4. Jangka waktu 5. Reputasi perusahaan 6. Produk yang kompetitif 7. Persaingan 8. Hubungan baik.	Likert

Sumber : (Wasiman, 2017), (Sari, 2020) dan (Kasmir, 2014 : 115)

**Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
----------	-------------------	-----------	-------

Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah komitmen untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang diminati pada masa mendatang dan juga disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsumen yang melangsungkan pembelian ulang secara teratur.</li> <li>2. Konsumen yang melangsungkan pembelian untuk produk yang lain.</li> <li>3. Konsumen yang merekomendasikan kepada orang lain.</li> <li>4. Konsumen yang tidak terpengaruhi oleh pesaing untuk pindah.</li> </ol>	Likert
-----------------------	--	--	--------

Sumber : (Harto, R. K., Triyaningsih, S., & Susanti, 2016b)

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015 : 119) populasi merupakan area yang terdiri atas topik yang memiliki karakteristik dan kualitas yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian menghasilkan kesimpulan. Jumlah populasi pada penelitian ini merupakan nasabah aktif bertransaksi di PT. Bank Panin pada tahun 2019 yang berjumlah 6.005 nasabah.

#### 3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015 : 120) sampel merupakan komponen totalitas dan spesifik yang diperuntukan oleh populasi tersebut. Penentuan sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang aktif dalam bertransaksi di PT. Bank Panin sebanyak 375

orang. Berdasarkan rumus slovin akan ditentukan berapa sampel yang akan digunakan.

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

### Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi (6.005)

e = Tingkat Ketetapan (5%)

$$n = \frac{6005}{1+6005(0,05)^2}$$

$$n = \frac{6005}{1+6005 (0,0025)}$$

$$n = \frac{6005}{1+15,013}$$

$$n = \frac{6005}{16,013}$$

$$n = 375,008$$

Hasil hitungan berdasarkan rumus slovin adalah 375 nasabah yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

## 3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

### 3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2012 : 224) tujuan dari pengumpulan data berperan relevan

karena mewujudkan kinerja untuk mendapatkan laporan yang dibutuhkan untuk obeservasi. Pada penelitian ini akan menggunakan teknik random sampling dibagikan ke responden dalam bentuk kuesioner yang dalamnya berisi pertanyaan.

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu – ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber :** (Sugiyono, 2012 : 224)

Pengumpulan data dimanfaatkan sebagai langkah yang signifikan dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan adalah:

#### 1. Kuesioner google form

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dijalankan dengan menyiapkan sekumpulan permasalahan atau penjelasan tertulis kepada responden untuk ditanggapi (Sugiyono, 2015 : 142). Penelitian ini menggunakan kuesioner google form yang didistribusi kepada para nasabah pada Bank Panin untuk mendeteksi data primer.

#### **3.4.2. Alat Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah alternative yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan data. Alat pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan

kuesioner google form adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan kepada responden yang berpatokan pada indikator variable. Setiap poin pernyataan dilengkapi lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Kuesioner google form merupakan alat pengumpulan data yang digunakan dengan maksud untuk memperoleh informasi responden, memperoleh hasil maksimal tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Panin di Kota Batam. Format kuesioner google form yang dipakai peneliti adalah format kuesioner yang tertutup, artinya pada setiap pertanyaan atau pernyataan sudah disertai sejumlah alternative jawaban. Jenis skala pengukuran kuesioner google form yang digunakan adalah kuesioner Skala Likert dengan harapan agar nilai variable yang diuji dapat dideklarasikan lebih saksama, efisien serta komunikatif karena hasil yang diperoleh disusun dalam bentuk angka.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan metode pengerjaan, penyampaian, eksplanasi dan ulasan yang diperoleh dari arena dengan tujuan agar data yang diperoleh mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengerti hasil penelitian (Nanang, 2010:127). Setelah melaksanakan pengumpulan data maka tindakan selanjutnya adalah meneruskan analisis data yang sedang diteliti, dengan memanfaatkan metode yang mampu membantu dalam mengelola data, menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut.

### 3.5.1. Analisis Deskriptif

Yaitu statistik dimana dengan data yang sudah terkumpul seadanya kemudian dianalisa dengan cara mendeskripsikannya (Sugiyono, 2012 : 147). Asumsi penjelasan yang terkait dengan penelitian ini akan dikelompokkan berdasarkan data variabel.

Penelitian yang dilaksanakan pada populasi tanpa adanya sampel yang spesifik karena menggunakan statistik deskriptif dalam kajiannya. Statistik deskriptif dapat dipakai untuk mendefinisikan data sampel dan tidak menarik kesimpulan terhadap populasi lokasi sampel dipetik.

Asumsi penjelasan yang terkait dengan penelitian ini akan dikelompokkan berdasarkan data variabel. Rentang skala akan menggunakan rumus berikut ini (Umar, 2011:164)

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

**Rumus 3.2 Rentang Skala**

**Sumber:** (Umar, 2011:164)

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 375 responden, agar dapat menghasilkan rentang skala maka terlebih dahulu harus menentukan skor tertinggi dan juga terendahnya. Alternatif jawaban yang digunakan

berjumlah 5 agar bisa menghasilkan rentang skala yang dihitung pada bawah ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{RS} &= \frac{375 (5-1)}{5} \\ \text{RS} &= \frac{375 (4)}{5} \\ \text{RS} &= 300 \end{aligned}$$

### 3.5.2. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui dua uji, yaitu: uji validitas dan uji realibilitas.

#### 3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut (Wibowo, 2012 : 35) Uji validitas dimanfaatkan untuk memahami seberapa jauh alat pengukur tersebut sanggup menghitung apa yang ingin dihitung. Melalui uji validitas dapat diketahui apakah isi pernyataan yang diuraikan dalam kuesioner dapat dimanfaatkan untuk menghitung keadaan responden pada realitas dan menyelesaikan kuesioner tersebut.

Taraf Uji signifikansi ditentukan adalah sebesar 0,05 digunakan untuk menentukan apakah layak atau tidaknya item tersebut dan jika hasil koefisien korelasinya paling sedikit 0,30 maka item tersebut akan dianggap valid. Berikut adalah tabel tingkat validitas:

Uji signifikansi dapat menentukan apakah layak atau tidaknya suatu item tersebut dimana taraf signifikansinya 0,05 dan jika hasil koefisien korelasinya

minimal 0,30 maka item tersebut akan dianggap valid. Berikut adalah tabel tingkat validitas:

**Tabel 3.3 Tingkat Validitas**

<b>Interval Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,0 - 0,0199	Sangat rendah

Sumber : (Wibowo, 2012 : 36)

### **3.5.2.2. Uji Reliabilitas**

Menurut (Sujarweni, 2016:239) kehandalan merupakan ukuran skala keseimbangan dan kestabilan responden dalam memberi jawaban terhadap hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi variable dan dibentuk dalam bentuk kuisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0.70 maka uji tersebut dinyatakan reliabel.

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik bertujuan agar hasil analisis regresi linier berganda dimana

data yang dihasilkan merupakan data terdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak bersifat heteroskedastisitas untuk memenuhi kriteria BLUE (Best Linier Unbiased Esrimate).

#### **3.5.3.1. Uji Normalitas**

Menurut (Wibowo, 2012:61) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) berdistribusi normal atau tidak normal. Jika hasil pengujian membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (bell shaped curve) maka nilai risidu tersebut berdistribusi normal. Histogram Regression Residual dapat dimanfaatkan untuk uji normalitas karena sudah distandarkan data yang diuji dalam uji normalitas akan dibuktikan.

#### **3.5.3.2. Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan terdapat hubungan antar variabel independent. Jika tidak terjadi korelasi antar variabel independen, maka model regresi tersebut terkategori baik.

Menurut (Wibowo, 2012:87) dalam uji ini tidak diperbolehkan terdapat gejala multikolinieritas, artinya dilarang jika terjadi korelasi antara variabel bebas. Maka dari itu, kita bisa menggunakan uji multikolinearitas untuk menguji apakah terdapat gejala multikolinieritas atau tidak. Salah satu caranya yaitu jikalau nilai VIFnya  $< 10$  maka itu artinya tidak terdapat gejala multikolinieritas atau tidak adanya korelasi antara variabel bebas.

### 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Wibowo, 2012:93) Uji heteroskedastisitas dimanfaatkan untuk memahami apakah dalam suatu model regresi memiliki perbedaan varian dari nilai observasi dengan nilai prediksi suatu observasi. Pada uji ini menggunakan uji glejser gunanya menguji nilai regresi absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai probabilitas signifikansi diatas lima persen maka dikatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

### 3.5.4. Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Uji Regresi Berganda

Regresi yang terdiri dari satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen (Sujarweni, 2016:108). Analisis ini digunakan untuk membatasi jumlah atau persentase variabel independen dalam model regresi yang secara bersama-an terhadap variabel dependen (Wibowo, 2012:135). Berikut rumus koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$$

**Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda**

**Sumber :** (Wibowo, 2012:127)

Keterangan:

Y= Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X1= Variabel independen pertama

$X_2$  = Variabel independen kedua

$X_n$  = Variabel independen ke – n

### 3.5.4.2. Uji $R^2$ (Analisis Koefisien Determinasi)

Analisis ini digunakan untuk menentukan jumlah atau persentase variabel bebas dalam model regresi yang secara bersama-an terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012:135). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimanfaatkan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel independent dalam memaknai variasi variabel dependent sangat terbatas. Nilai yang dekat satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk mengestimasi variasi variabel dependent.

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

**Rumus 3.4 Koefisien Determinasi**

**Sumber :** (Wibowo, 2012:136)

Keterangan:

Y= Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

$X_1$ = Variabel independen pertama

$X_2$  = Variabel independen kedua

$X_n$  = Variabel independen ke – n

### 3.5.5. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu dengan Uji t (Test) dan Uji f (Uji Stimultan)

#### 3.5.5.1. Uji t

Uji t dimanfaatkan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010:68). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat. Berikut ini rumus untuk mencari T hitung:

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah :

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### 3.5.5.2. Uji f (Uji Simultan)

Uji f dimanfaatkan untuk memahami apakah variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Priyatno, 2010:67). Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka berpengaruh simultan.

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis:

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan nilai signifikansi

> 0,05.

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kompleks Penuin Blok K No.1 – Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Penelitian ini dilakukan kepada responden (nasabah bank).

#### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan selama lima bulan sejak bulan September 2020 sampai dengan Februari 2021.

**Tabel 3.4 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
		2020	2020	2020	2020	2021	2021
1	Penentuan judul penelitian						
2	Pengajuan laporan penelitian						
3	Penyusunan Proposal						
4	Penentuan instrument penelitian						

5	Pengumpulan Data						
6	Pengelolaan Data						
7	Penyusunan Skripsi						