

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian ini merupakan penelitian *one shot* atau *cross-sectional studies*. Penelitian *cross-sectional* merupakan penelitian yang prosesnya dengan cara mengumpulkan data satu kali. Proses yang dilakukan dapat berlangsung dalam waktu periode beberapa hari atau beberapa minggu atau beberapa bulan untuk mampu menjawab berbagai pertanyaan dalam sebuah riset (Sekaran, 2010: 315).

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasikan (Sekaran, 2010: 121). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Kanca Wonosari. Seluruh populasi berjumlah 27.658 nasabah.

2. Sampel

Seringkali Penelitian yang dilakukan tidak semua dapat diambil data pada anggota kelompok (populasi), namun peneliti hanya mampu

mengambil beberapa saja dari total populasi. Pengambilan data dari sebagian populasi tersebut dapat diambil data-data yang telah terkumpul kemudian dapat dianalisis. Hasil dari analisis tersebut menjadi dasar untuk merefleksikan keadaan populasi yang ada pada suatu kelompok (generalisasi). Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan (Sekaran, 2010: 123).

Menurut Sekaran (2010), *purposive sampling* merupakan salah satu metode dari banyak metode pengambilan sampel. Metode *purposive sampling* adalah metode yang membatasi pada tipe-tipe tertentu seseorang yang mampu memberi informasi yang diperlukan atau dapat diartikan pengambilan sampel dengan seseorang yang memenuhi syarat seperti memiliki informasi atau orang tersebut cocok dengan kriteria yang telah ditentukan.

Kriteria sampel:

- a. Lama menjadi nasabah BRI minimal 1 tahun.
- b. Aktif melakukan transaksi minimal 1 kali dalam sebulan

Penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel minimal merujuk pada pernyataan Hair (2010). Hair menyatakan bahwa jumlah sampel n yang menjadi responden harus disesuaikan

dengan jumlah indikator dari pertanyaan yang akan digunakan pada kuesioner. Asumsi yang digunakan yakni $n \times 5$ observed variable (indikator) hingga pada $n \times 10$ observed variable (indikator). Penelitian ini menggunakan pertanyaan yang berjumlah 28 item yang digunakan untuk mengukur 12 variabel. Berdasarkan data dan rumus tersebut maka jumlah pertanyaan yang digunakan adalah 28 item dikali 5 sama dengan 140 responden

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di BRI Kanca Wonosari. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Agustus 2018 di mulai pada saat pengambilan data pertama mengenai sejarah dan gambaran umum BRI Kanca Wonosari sampai selesai untuk pengambilan sampel dari para pelanggan.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah adapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Sekaran, 2010: 115). Adapun variabel dalam penelitian ini terbagi berdasarkan tiga variabel meliputi:

3. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mengambil variabel terikat, entah secara positif maupun secara negative. Jika terdapat variabel bebas, variabel terikatpun akan hadir, dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat (Sekaran, 2010: 117). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah BRI Kanca Wonosari.

4. Variabel Terikat

Sekaran (2010: 116) menyebutkan bahwa variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah BRI Kanca Wonosari.

5. Variabel Mediating

Variabel mediating merupakan variabel yang mempengaruhi hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel modiating merupakan tipe variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dan dependen. Selain itu, variabel mediating adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan yang kuat dengan hubungan variabel terikat dan variabel bebas (Sekaran, 2010: 119).

Variabel mediating dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BRI Kanca Wonosari.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan penguraian masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat ada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Persepsi Kualitas Layanan (X)	Kualita layanan adalah bentuk kegiatan atau aktivitas yang dikerjakan oleh sebuah entitas untuk memenuhi berbagai macam harapan konsumen. Kepuasan konsumen pada pelayanan jasa atau servis dapat dilakukan oleh organisasi pemilik jasa dengan memberikan kemudahan, kecepatan, kemampuan, keramahan yang diperlihatkan melalui sifat serta sikap dalam melayani konsumen. (Firdian, dkk., 2012:52).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tangkap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)
2	Kapuasan Nasabah (Z)	Koeswara, dkk (2009:25) mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan pelanggan yaitu seseorang atau kelompok yang datang atau secara <i>continue</i> dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan pelayanan jasa. Maka, kepuasan pelanggan ialah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Expectations</i> 2. <i>Performance</i> 3. <i>Comparison</i> 4. <i>Confirmation/disconfirmation</i>

3	Loyalitas Nasabah (Y)	<p>pelanggan terpenuhi.</p> <p>Menurut Tjiptono (2012: 111) loyalitas merupakan situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Say positive things</i> 2. <i>Recommend friend</i> 3. <i>Continue purchasing</i>
---	-----------------------	---	--

F. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Sekaran, 2010: 82).

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam penggunaannya untuk mengukur sikap seseorang terhadap produk/jasa, pendapat seseorang tentang produk/jasa, dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial yang terjadi. Penggunaan skala ini maka dimensi dijabarkan menjadi variabel yang kemudian variabel tersebut dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan dasar untuk membuat item instrumen dan pada akhirnya instrumen yang berupa pertanyaan dapat dijawab oleh responden.

Kuesioner yang akan digunakan dengan menggunakan pertanyaan yang berifat semi tertutup. Semi tertutup yang dimaksud adalah dengan menggunakan pertanyaan yang jawabanya harus dipilih oleh responden berdasar pada pilihan yang telah tersedia. Skala likert yang digunakan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 yaitu:

Tabel 3. 2 Skala Likertz

Skala	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Cara Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian sosial, yaitu data berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan untuk sumber data terdapat dua jenis yaitu sumber data primer dan sekunder. Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, adapun sumber data diperoleh sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet

(Sekaran, 2010:76). Pada penelitian ini, data primer akan didapat dari sumber di lapangan secara langsung yaitu dari hasil kuesioner yang dibagikan pada nasabah BRI Kanca Wonosari, yang telah ditentukan oleh peneliti, berdasarkan metode pengambilan sampel.

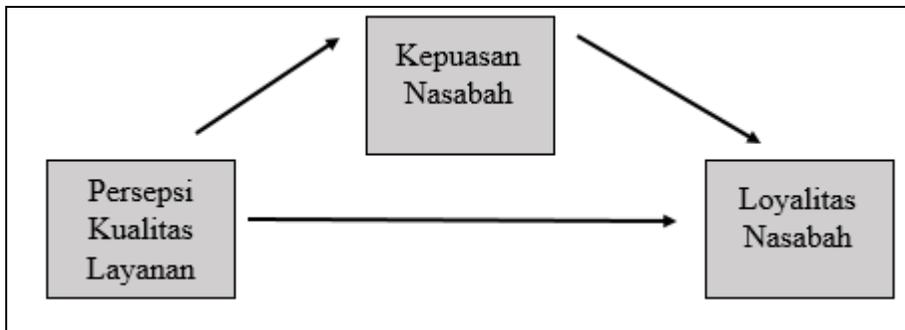
2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Sekaran, 2010:76).

H. Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Menurut Somantri dan Muhidin (2016:259) analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuannya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat.

Dalam penelitian ini, analisis pengaruh persepsi kualitas layanan nasabah bank terhadap loyalitas nasabah bank dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah bank akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis jalur dengan model sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur

Oleh karena dalam penelitian ini, analisis jalur akan diselesaikan dengan menggunakan analisis regresi linear, maka analisis regresi linear akan dilakukan sebanyak 2 kali, yaitu analisis regresi linear pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (model regresi I) dan analisis regresi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah (model regresi II).

Apabila model tersebut telah memenuhi persyaratan, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji *regression weight/loading factor*. Pengujian ini dilakukan sama dengan uji t terhadap *regression*

weight loading factor/ koefisien model). Pengujian ini dilakukan terhadap:

1. Hipotesis mengenai *measurement model*:

Parameter Lambda (λ), adalah parameter yang berkaitan dengan pengukuran variabel latent berdasarkan variabel manifest (berkaitan dengan validitas instrumen).

Pengujian hipotesis:

H0 : $\lambda_i = 0$ (hipotesis tidak signifikan)

H1 : $\lambda_i > 0$ (hipotesis signifikan)

2. Hipotesis mengenai *structural model*:

a. Parameter Beta (β), yaitu parameter pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam *structural model*.

Pengujian hipotesis:

H0 : $\beta_i = 0$ (hipotesis tidak signifikan)

H1 : $\beta_i \neq 0$ (hipotesis signifikan)

b. Parameter Gama (γ), yaitu parameter pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen dalam *structural model*.

Hipotesis yang di uji:

H0 : $\gamma_i = 0$ (tidak signifikan)

H1 : $\gamma_i \neq 0$ (signifikan)

pengujian ini masih sama dengan uji t (uji parsial) dalam multiple regression, cara pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dengan ketentuan:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti variabel tersebut signifikan
- b. Dan jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ berarti variabel tersebut tidak signifikan.

Ferdinand (2002:75) mengungkapkan bahwa t hitung identik dengan C.R (*critical ratio*) yang nantinya dapat diuji dengan nilai probabilitas p, dimana jika $p < 0,05$ maka menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan jika $p > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak signifikan.

3. Uji sobel

Sobel (1982) telah mengembangkan prosedur dalam melakukan pengujian hipotesis dan pengujian tersebut sering dikenal dengan uji sobel (Sobel Test). Pengujian dengan menggunakan uji sobel dapat dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. Kemudian untuk pengaruh tidak langsung dari X ke Y melewati M dihitung dengan cara mengalikan jalur X — M (a) dengan jalur M—Y (b) atau jalur ab. Sehingga koefisien $ab = (c' - c)$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah

mengontrol M. Hasil dari pernyataan diatas maka dapat ditarik rumus dengan standar error koefisien a dan b ditulis dengan Sa dan Sb dan untuk besarnya standar error tidak langsung adalah Sab maka dapat dihitung dengan rumus:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Ket:

Sa = standar error koefisien a

Sb = standar error koefisien b

b = koefisien variabel mediasi

a = koefisien variabel bebas

Sedangkan untuk dapat menguji signifikan pengaruh tidak langsung, maka peneliti perlu menghitung nilai t dari koefisien ab, rumus yang dapat digunakan dalam pengujian tersebut adalah :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Maka nilai t hitung dapat dibandingkan dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung > nilai t tabel maka kesimpulannya adalah terjadi pengaruh mediasi. Imam Gozali (2013: 248-255)

I. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Suatu kuisisioner sah atau tidaknya, valid atau tidaknya dapat diukur dengan menggunakan uji validitas. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* $(df)=n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013:52-53).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *product moment* dan dibantu dengan program SPSS. Uji validitas *Pearson Product Moment*, nilai koefisien korelasi selanjutnya disebut sebagai r hitung sehingga dalam pengujian ini apabila nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali;2009:85). Adapun rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y - \sum X_i \sum y}{\sqrt{[n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kuesioner dimana kuesioner tersebut merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Apabila pertanyaan yang diberikan pada

responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka kuesioner yang diberikan dapat dikatakan *reliabel* atau handal. Menurut Ghozali untuk melakukan pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara namun dalam penelitian ini hanya akan menggunakan pengukuran sekali (*one shot*), (Ghozali, 2013:47-48):

Pengukuran sekali saja (*one shot*). Pengukuran dengan cara ini hanya dilakukan sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Cara ini dapat dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.70. adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{a_t^2} \right]$$

3. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). 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 dari pada nilai F menurut tabel maka hipotesis

alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang digunakan untuk menguji statistik F adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun H_0 dan H_a
 - 1) Hipotesis nol (H_0)
 - 2) Hipotesis alternatif (H_a)
- b. Menolak atau menerima hipotesis

4. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Langkah-langkah yang digunakan untuk menguji statistik t adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun H_0 dan H_a
 - 1) Hipotesis nol (H_0)
 - 2) Hipotesis alternatif (H_a)
- b. Menolak atau menerima hipotesis

J. Etika Penelitian

Agar penelitian berjalan dengan lancar maka dibutuhkan suatu perilaku atau etika penelitian yang bertujuan untuk mengatur perilaku

peneliti dalam mengembangkan karya ilmiah yang sedang disusun. Adapun etika penelitian yang digunakan meliputi:

1. *Convention Scientific Research*

Menurut Herdiansyah (2010: 33) *convention scientific research*. Penelitian yang dilakukan harus memperhatikan ketentuan yang berlaku terlebih pada masalah etika. Tujuan dari adanya etika dalam penelitian adalah dalam penelitaian tidak terjadi benturan antar nilai yang dianut oleh kedua belah pihak. Selain itu, tujuan etika adalah untuk menghindari eksploitasi dan manipulasi yang pada akhirnya akan mengakibatkan dampak yang merugikan bagi salah satu pihak (Herdiansyah, 2010: 30). Penelitian yang dilakukan selayaknya memperhatikan dan memegang prinsip konfidensialitas serta privasi. Prinsip konfidensialitas dan privasi adalah sebagai suatu upaya bagi peneliti untuk dapat memaksimalkan kerahasiaan atribut dari subjek yang diteliti sehingga tetap dalam domain pribadi subjek dan bukan berubah menjadi domain publik atau umum. Atribut –atribut tersebut dapat berupa identitas pribadi, dan lain sebagainya.

2. *Ethical Misconduct*

Menurut Muhadjir (2011: 22-23) mengungkapkan bahwa konsep plagiarisme dan *ethical misconduct* harus dapat diminalisir. Seseorang yang melanggar hak kekayaan ilmiah seseorang disebut

juga plagiarisme dan hal tersebut haruslah dihindari. *Misconduct* bukan perilaku salah, namun perilaku yang menyangkut budipekerti yang menyimpang dari etik baik-buruk. Berdasarkan etika dan kaidah dalam melakukan penelitian maka peneliti harus memperhatikan hal tersebut sehingga penelitian ini sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.