

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Menurut Arikunto (2006) obyek penelitian adalah sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PD Bank Jogja Yogyakarta.

Menurut Arikunto (2006) subyek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang dijadikan data untuk variabel penelitian. Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah PD Bank Jogja Yogyakarta.

B. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer merupakan data lapangan yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pelaku yang menjadi subyek dalam penelitian ini berupa hasil kuesioner yang dibuat untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening kepercayaan dan kepuasan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sanusi, 2011). Pertimbangan tertentu disini adalah responden yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Responden yang bertransaksi di PD Bank Jogja Yogyakarta minimal dua kali transaksi.
2. Laki-laki maupun perempuan yang berusia 20–70 tahun karena pada masa itu seseorang telah dianggap dewasa dan dianggap sudah dapat

mengambil keputusan.

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 70 orang. Menurut teori Roscoe (1975) dalam (Sugiyono, 2011) jumlah sampel ini telah memenuhi persyaratan sampel ideal yang harus dipenuhi dalam alat analisis regresi. Jika jumlah populasi tidak diketahui dengan jelas yaitu ditentukan dari 10 kali jumlah variabel. Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah 4 variabel sehingga jika dikalikan 10 maka minimal jumlah sampel yang harus diteliti adalah 40. Jadi, sampel berjumlah 70 orang yang diteliti oleh peneliti telah memenuhi syarat yang ditentukan minimal (Sugiyono, 2011).

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan alat yaitu kuesioner yang telah disiapkan dimana responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan persepsinya (pertanyaan tertutup), yaitu pertanyaan yang telah disediakan alternatif jawabannya, sehingga responden hanya diberi kesempatan untuk memilih alternatif jawaban yang disediakan. Untuk memudahkan responden menjawab maupun pada saat proses analisis data, maka alternatif jawaban menggunakan skala interval berdasarkan skala likert 5 (lima) jenjang. Jawaban disajikan menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.1
Simbol dan Skor Kuesioner

No	Jawaban	Simbol	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa skor responden yang semakin tinggi sehingga menunjukkan kualitas pelayanan, loyalitas nasabah kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah yang semakin membaik. Demikian juga dengan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju merupakan ukuran variabel yang diteliti pada obyek penelitian. Untuk mengukur sebuah variabel yang terdiri dari beberapa indikator, maka nilai atau skor variabel tersebut adalah hasil penjumlahan skor-skor indikatornya atau rata-rata dari skor indikatornya.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu variabel bebas (X), variable *intervening* (Z) dan variabel terikat (Y).

1. Variabel Bebas/ *independent* variabel (X)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

2. Variabel Terikat/ *dependent* variabel (Y)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Indikator loyalitas nasabah menurut Tjiptono (2008) adalah sebagai berikut:

- a. Pembelian yang konsisten
- b. Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.
- c. Konsumen tidak akan beralih ke produk pesaing

3. Variabel Intervening (Z)

Variabel intervening pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Z_1) dan kepercayaan nasabah (Z_2). Indikator kepuasan nasabah (Z_1) menurut Tjiptono (2008) dan Kotler dan Keller (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Konfirmasi harapan
- b. Minat mengunjungi ulang
- c. Ketidakpuasan konsumen

Sedangkan indikator kepercayaan nasabah (Z_2) menurut Kotler dan Keller (2009) adalah sebagai berikut :

- a. Transparan: informasi, penuh, dan jujur.
- b. Kepercayaan kualitas produk/jasa: produk dan jasa terbaik untuk memenuhi harapan
- c. Insentif kepercayaan: insentif diselaraskan sehingga konsumen mempercayai karyawan.

F. Uji Instrumen (Uji Kuesioner)

Kuesioner atau instrumen pengukur harus memenuhi dua syarat, yaitu valid dan reliabel untuk membuktikannya digunakan beberapa alat uji yaitu :

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013) Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah uji validitas untuk validitas konstruk (*construct validity*) yang menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran cocok dengan teori yang mendasari desain tes (Sekaran, 2011). Dikatakan valid jika nilai signifikan $< \alpha = 0,05$ atau $< 5\%$ (Sekaran, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ (Sekaran, 2011).

G. Analisis Regresi Linear Sederhana

Soemantri (2011) menyatakan bahwa Regresi linear sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linear antara dua variabel. Sedangkan dalam Sugiyono (2011) dinyatakan bahwa regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen.

1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghazali (2012).

Pengambilan keputusan pada uji statistik t dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikannya pada taraf kepercayaan 0,05. Jika nilai signifikannya 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikannya $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini terdapat dua variabel mediasi yaitu: variabel kepuasan konsumen dan variabel kepercayaan.

2. Uji Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat dicermati dan diukur (Sugiyono, 2011). Pada penelitian ini variabel kepuasan nasabah dan variabel kepercayaan nasabah diposisikan sebagai variabel *intervening* yang menghubungkan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas nasabah. Sedangkan dalam Nazaruddin dan Basuki (2015) besarnya pengaruh tidak langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen yaitu perkalian nilai koefisien jalur variabel independen terhadap variabel dependen dengan nilai koefisien variabel dependen terhadap variabel dependen lainnya.

3. Uji Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, untuk menguji determinasi digunakan nilai *adjusted R*

square, ketika nilai *adjusted R square* semakin mendekati angka 1 maka model tersebut semakin baik.