

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan fakta-fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) mengenai:

1. Hubungan antara manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah.
2. Hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
3. Hubungan antara manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Buaran diantaranya yaitu manajemen hubungan pelanggan yang kurang baik dan rendahnya

kepercayaan nasabah. Selain itu, juga karena faktor keterjangkauan, yakni ketersediaan Ketua Rukun Tetangga dan Rukun Warga 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut, sehingga memudahkan proses dalam pengambilan data untuk penelitian.

## **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, yaitu dimulai dari bulan Februari 2018 sampai bulan Juni 2018. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian.

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Metode**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”<sup>69</sup>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

---

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 3.

Menurut Lawrence dalam buku Sugiyono mengatakan bahwa:

*Survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief of behavior*<sup>70</sup>.

Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan memilih pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Jika terdapat hubungan, seberapa erat hubungan dan seberapa berarti hubungan tersebut. Dengan pendekatan koresional dapat diketahui hubungan antara variabel bebas (manajemen hubungan pelanggan) yang diberi simbol  $X_1$  dengan variabel terikat (loyalitas nasabah) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi dan hubungan antara variabel bebas (kepercayaan) yang diberi simbol  $X_2$  dengan variabel terikat (loyalitas nasabah) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi serta hubungan antara variabel bebas (manajemen hubungan pelanggan) yang diberi simbol  $X_1$  dan variabel bebas (kepercayaan) yang diberi

---

<sup>70</sup>*Ibid*, h.12.

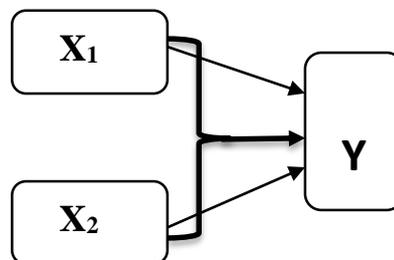
simbol  $X_2$  dengan variabel terikat (loyalitas nasabah) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

## 2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang telah di ajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar III. 1. Konstelasi  $X_1$  dan  $X_2$  (Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan) dengan Y (Loyalitas Nasabah)**

Keterangan :

Variabel Bebas ( $X_1$ ) : Manajemen Hubungan Pelanggan

Variabel Bebas ( $X_2$ ) : Kepercayaan

Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Nasabah

—————> : Arah Hubungan

#### D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”<sup>71</sup>.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RT. 008, 009 dan 010 RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit. Hal ini didasarkan bahwa, setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara dan observasi langsung diketahui bahwa warga di rukun tetangga tersebut banyak yang loyal menjadi nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”<sup>72</sup>. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Sugiyono mengatakan bahwa, “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”<sup>73</sup>.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah warga RT.008 dan RT.009 RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta yang loyal menjadi nasabah di Bank Mandiri Cabang Buaran yang berjumlah 105 warga.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu Manajemen Hubungan Pelanggan (variabel  $X_1$ ), Kepercayaan (variabel  $X_2$ ) dan Loyalitas

---

<sup>71</sup> *Ibid*, h.119.

<sup>72</sup> *Ibid*, h.120.

<sup>73</sup> *Ibid*, h.126.

Nasabah (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

## **1. Loyalitas Nasabah (Y)**

### **a. Definisi Konseptual**

Loyalitas nasabah adalah tingginya kemauan nasabah untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan dari perusahaan perbankan yang sama.

### **b. Definisi Operasional**

Loyalitas nasabah dapat di ukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu merekomendasikan kepada orang lain, indikator kedua, yaitu menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing, indikator ketiga, yaitu selalu menyukai bank tersebut dan indikator keempat ialah tetap memilih bank tersebut di masa depan.

### **c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah**

Kisi-kisi instrumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.1.

**Tabel III.1.**  
**Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Nasabah**

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Merekomendasikan kepada orang lain	1,2,10,18,29	9, 19		1,2,10,18,29	9, 19	1,2,10,18,28	9, 19
Menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing	7,12,16,24,25	6,11,17	25	7,12,16,24	6,11,17	7,12,16,24	6,11,17
Selalu menyukai bank tersebut	3,15,20,26,30	14,21	30	3,15,20,26	14,21	3,15,20,25	14,21
Tetap memilih bank tersebut di masa depan	4,8,13,22,28	5,23,27		4,8,13,22,28	5,23,27	4,8,13,22,27	5,23,26

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel III.2. Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

#### d. Validasi Instrumen Loyalitas Nasabah

Proses pengembangan instrumen loyalitas nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel loyalitas nasabah terlihat pada Tabel III.1 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel loyalitas nasabah.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel loyalitas nasabah sebagaimana tercantum pada Tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT.010 RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{74}$$

---

<sup>74</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.86.

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7 halaman 121) dari 30 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 28 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{75}$$

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir

$st^2$  = Varian skor total

---

<sup>75</sup>*Ibid.*,h.89.

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad ^{76}$$

Dimana :

- $S_i^2$  = Simpangan baku
- $n$  = Jumlah populasi
- $\sum X_i^2$  = Jumlah kuadrat data X
- $\sum X_i$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $S_i^2 = 1,13$ ,  $S_t^2 = 258,37$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,907 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 9 halaman 123). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 28 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur loyalitas nasabah.

## 2. Manajemen Hubungan Pelanggan (X<sub>1</sub>)

### a. Definisi Konseptual

Manajemen hubungan pelanggan merupakan proses mengelola informasi secara rinci dan cermat mengenai nasabah demi memaksimalkan kesetiaan nasabah.

---

<sup>76</sup>Sudjana, *Metoda Statistika* (Bandung : PT. Tarsito, 2013), h. 94.

## **b. Definisi Operasional**

Manajemen hubungan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, indikator pertama adalah *acquire* (memperoleh keuntungan) dengan sub indikator pertama adalah iklan di media massa (tv dan koran), dengan sub indikator kedua, yaitu menawarkan produk-produk dan program hadiah bank, dengan sub indikator ketiga, yaitu yaitu staf yang selalu menyapa nasabah. Dengan indikator kedua, yaitu retensi (mempertahankan nasabah), dengan sub indikator pertama, yaitu sarana pengaduan nasabah, dengan sub indikator kedua, yaitu *email*, dan sub indikator ketiga, yaitu situs web. Selanjutnya, indikator ketiga, yaitu *develop* (mengembangkan sistem teknologi dan informasi) dengan sub indikator yaitu, *mobile banking*.

## **c. Kisi-Kisi Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan**

Kisi-kisi instrumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang di gunakan untuk mengukur variabel manajemen hubungan pelanggan yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel manajemen hubungan pelanggan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3.

## Kisi-kisi Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan

Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<i>Acquire</i> (memperoleh keuntungan )	Iklan di media massa (TV dan koran)	1,7,8,	2,17		1,7,8,	2,17	1,7,8,	2,16
	Menawarkan produk-produk dan program hadiah bank	3,11,20,27	12,21	20	3,11,27	12,21	3,11,25	12,19
	Staf yang selalu menyapa nasabah	4,25,26	28		4,25,26	28	4,23,24	26
Retensi (mempertahankan nasabah)	Sarana pengaduan nasabah	9,29,30	10		9,29,30	10	9,27,28	10
	<i>Website</i> perusahaan	5,24	6		5,24	6	5,22	6
	<i>Email</i>	13,14,18	19	14	13,18	19	13,17	18
<i>Develop</i> (mengembangkan sistem teknologi dan informasi)	<i>Mobile banking</i>	15,16,22	23		15,16,22	23	14,15,20	21

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut

diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel III.4.**  
**Skala Penilaian Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**d. Validasi Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan**

Proses pengembangan instrumen manajemen hubungan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel manajemen hubungan pelanggan terlihat pada Tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel manajemen hubungan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel manajemen hubungan pelanggan sebagaimana tercantum pada Tabel III.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT.010 RW.01 Kelurahan Duren sawit

Kecamatan Duren Sawit di Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{77}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7 halaman 129) dari 30 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 28 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus

---

<sup>77</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

*Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{78}$$

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen  
 $k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}^{79}$$

Dimana :

$Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 0,73$ ,  $St^2 = 198,48$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,875 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 halaman 131). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 28 butir pernyataan

---

<sup>78</sup>*Ibid.*, h.89.

<sup>79</sup>Sudjana, *loc. cit*

inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur manajemen hubungan pelanggan.

### **3. Kepercayaan (X<sub>2</sub>)**

#### **a. Definisi Konseptual**

Kepercayaan merupakan kesediaan dari nasabah untuk mempercayai kehandalan atau kemampuan yang dimiliki perbankan sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak perbankan kepada nasabah Bank.

#### **b. Definisi Operasional**

Kepercayaan dapat diukur dengan tiga dimensi, yaitu dimensi pertama adalah kemampuan (*ability*) dengan indikator keyakinan, yaitu yakin bank akan memberikan apa yang mereka janjikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dimensi kedua, yaitu niat baik (*benevolence*) dengan indikator orientasi positif. Dimensi yang ketiga, yaitu kejujuran (*integrity*) dengan indikator moralitas yakni dapat menjaga keamanan informasi data nasabah dan dana nasabah di bank.

#### **c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk

memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

**Tabel III.5. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan**

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kemampuan ( <i>ability</i> )	Keyakinan	5,7,10, 14,15, 16,25	6,18, 23	10	5,7,14 ,15,16 ,25	6,18, 23	5,7,13, 14,15, 24	6,17, 22
Niat baik ( <i>benevolence</i> )	Orientasi Positif	4,11, 17,27	3,21		4,11, 17,27	3,21	4,10, 16,26	3,20
Kejujuran ( <i>integrity</i> )	Moralitas	1,2,13, 19,20, 22,24, 26	8,9, 12,28		1,2,13 ,19,20 ,22,24 ,26	8,9, 12, 28	1,2,12, 18,19, 21,23, 25	8,9, 11, 27

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel III.6. Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**d. Validasi Instrumen Kepercayaan**

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepercayaan terlihat pada Tabel III.5. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepercayaan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepercayaan sebagaimana tercantum pada Tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT.010 RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan

koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{80}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari Xi

$x_t$  = Deviasi skor dari Xt

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 19 halaman 137) dari 28 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 27 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right] \quad ^{81}$$

---

<sup>80</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir

$st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad ^{82}$$

Dimana :

$Si^2$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 1,43$ ,  $St^2 = 241,27$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,907 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 21 halaman 139). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 27 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

---

<sup>81</sup>*Ibid.*, h. 89.

<sup>82</sup>Sudjana, *loc. cit.*.

## F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji statistik (Uji *Kolmogorov Smirnov*) dan uji grafik (*Normal Probability Plot*)<sup>83</sup>.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1)  $H_0$  : data berdistribusi normal.
- 2)  $H_a$  : data tidak berdistribusi normal.

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot*, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>83</sup>Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS* (Semarang: Semarang University Press, 2012) h.38

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka  $H_0$  diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka  $H_0$  ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

#### **b. Uji Linieritas**

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”<sup>84</sup>.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1)  $H_0$  : artinya data tidak linear.
- 2)  $H_a$  : artinya data linear.

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  di terima artinya data tidak linear.
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak artinya data linear.

---

<sup>84</sup> Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

## 2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad ^{85}$$

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = variabel terikat (loyalitas nasabah)
- $X_1$  = variabel bebas (manajemen hubungan pelanggan)
- $X_2$  = variabel bebas (kepercayaan)
- $a$  = konstanta (Nilai Y apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )
- $b_1$  = koefisien regresi variabel bebas pertama,  $X_1$  (manajemen hubungan pelanggan)
- $b_2$  = koefisien regresi variabel bebas kedua,  $X_2$  (kepercayaan)

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen<sup>86</sup>.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak di uji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti

---

<sup>85</sup> Sugiyono, *op.cit.*, h. 247.

<sup>86</sup> Santoso, *Statistika Hospitalis* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 106.

apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_n = 0$$

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 = \dots \neq b_n \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  atau nilai probabilitas sig.  $< 0,05$ .
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  atau nilai probabilitas sig.  $> 0,05$ .

#### **b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen<sup>87</sup>.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak di uji adalah apakah semua parameter ( $b_i$ ) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

---

<sup>87</sup> *Ibid.*, h.106.

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{Tabel}}$  atau nilai probabilitas sig.  $< 0,05$ .
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{Tabel}}$  dan nilai probabilitas sig.  $> 0,05$ .

#### **4. Analisis Korelasi Ganda**

Analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independent ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependent secara bersamaan simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *Software* SPSS versi 22.

#### **5. Perhitungan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk melakukan perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.