

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

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

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

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

Tempat penelitian dilaksanakan di alamat Jalan Srengseng Raya RT. 004. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut masalah mengenai manajemen hubungan pelanggan yang kurang baik dan kepuasan nasabah yang rendah, sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada warga RT 004 kelurahan Srengseng kecamatan Kembangan di Jakarta. Selain itu, juga karena faktor keterjangkaun, yaitu kesedian Ketua Rukun Tetangga dan Rukun Warga

menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 5 (lima) bulan, yaitu terhitung dari bulan Februari 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>57</sup>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Alasan penelitian memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Lawrance dalam buku Sugiyono mengatakan bahwa:

*Survey is quantitative beasth. The survey asks many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey is appropriate for research questions about self reported belief of behavior*<sup>58</sup>.

---

<sup>57</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014) h.3

<sup>58</sup>*Ibid*, h. 12.

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

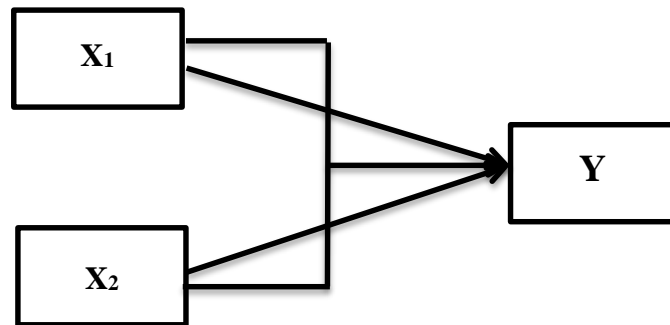
Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara variabel bebas (manajemen hubungan pelanggan) yang diberi simbol  $X_1$  dengan variabel terikat (loyalitas nasabah) yang diberi simbol  $Y$  dan variabel bebas (kepuasan) yang diberi simbol  $X_2$  kemudian sebagai variabel terikat (loyalitas nasabah) yang diberi simbol  $Y$  sebagai variabel yang dipengaruhi.

## **2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel**

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

- a. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen hubungan pelanggan (CRM) dengan loyalitas nasabah.
- b. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
- c. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan dengan loyalitas nasabah.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

Variabel Bebas ( $X_1$ ) : Manajemen Hubungan Pelanggan

Variabel Bebas ( $X_2$ ) : Kepuasan

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>59</sup>.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh warga Srengseng RT. 004 RW 006. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui

---

<sup>59</sup>*Ibid*, h. 119.

wawancara (terdapat dilampiran) dan observasi langsung pada warga RT. 004, terdapat banyak nasabah yang loyal pada Bank BCA.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”<sup>60</sup>. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive* yang berjumlah 106. Menurut Sugiyono mengatakan bahwa, “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”<sup>61</sup>.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu Manajemen Hubungan Pelanggan (variabel X<sub>1</sub>), Kepuasan (variabel X<sub>2</sub>) dan Loyalitas Nasabah (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel yang tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Loyalitas Nasabah**

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

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam dari seorang nasabah untuk tetap terus mempertahankan keanggotaanya sebagai nasabah bank.

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

Loyalitas nasabah dapat di ukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu mengatakan hal yang positif, indikator yang kedua, merekomendasikan kepada nasabah lain, indikator ketiga, menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing dan indikator ke

---

<sup>60</sup>*Ibid*, h. 120.

<sup>61</sup>*Ibid*, h. 126.

empat, selalu menyukai bank tersebut, indikator ke lima, tetap memilih bank tersebut di masa depan.

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

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah. 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. 1.

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

Indikator	Butir UjiCoba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Mengatakan hal yang positif	1, 7	6, 9, 16		1, 7	6, 9, 16	1, 7	6, 9, 15
Merekomendasikan kepada orang lain	2, 8	15, 21	21	2, 8	15	2, 8	14
Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing	10, 17, 20	3, 24	20	10, 17	3, 24	10, 16	3, 21
Selalu menyukai bank tersebut	4, 11, 19	18	11	4, 19	18,	4, 18	17
Tetap memilih bank tersebut di masa depan	5, 13, 14, 23	12, 22		5, 13, 14, 23	12, 22	5, 12, 13, 20	11, 19

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. Validitasi 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 dikonsultasi 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. 1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen

diujicobakan kepada 30 warga RT 005 Srengseng yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar sampel. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 62$$

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 118) dari 24 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 21 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:

---

<sup>62</sup>Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. (Jakarta: Grasindo, 2008), h. 86.



63

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

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:

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

Dimana:

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 0,68$ ,  $St^2 = 110,98$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,906 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 13 halaman 126). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur loyalitas nasabah.

---

<sup>63</sup>Ibid, h. 89

<sup>64</sup> Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: PT. Tarsito, 2013), h. 94.

## 2. Manajemen Hubungan Pelanggan

### a. Definisi Konseptual

Manajemen hubungan pelanggan adalah proses pengelolaan interaksi antara perusahaan perbankan dengan nasabah atau calon nasabah secara terinci.

### b. Definisi Operasional

Manajemen hubungan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, indikator pertama adalah *acquire* (memperoleh keuntungan) dengan sub indikator iklan di media massa (TV dan Koran), dengan sub indikator kedua, menawarkan produk-produk, sub indikator ketiga, yaitu *sales* atau *marketing* mengikuti pameran dagang dan subindikator ketiga, yaitu staf yang selalu menyapa nasabah dengan ramah. Dengan indikator kedua, yaitu retensi (mempertahankan) nasabah, dengan sub indikator pertama, yaitu kotak saran, dengan sub indikator kedua, yaitu sarana keluhan pelanggan, dengan sub indikator ketiga yaitu *email*, dengan sub indikator keempat, yaitu situ *website*, dengan indikator ketiga, yaitu, *develop*, dengan sub indikator pertama, yaitu *mobile banking*, dengan sub indikator kedua, yaitu *internet banking*.

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

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Manajemen Hubungan Pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel

Manajemen Hubungan Pelanggan. 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.

**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, 3, 6, 8, 27	10, 15	8, 27	1, 3, 6	10, 15	1, 3, 6	9, 14
	Menawarkan produk-produk	11, 14, 19	2, 22		11, 14, 19	2, 22	10, 13, 18, 27	2, 21
	<i>Sales</i> atau <i>Marketing</i> mengikuti pameran	16	23		16	23	15	22
	Staf selalu menyapa nasabah dengan ramah	26	24	26		24		23
Retensi (mempertahankan nasabah)	Kotak saran	7			7		7	
	Sarana keluhan pelanggan	25	21		25	21	24	20
	<i>Email</i>	4			4		4	
	Situs <i>website</i>	9, 17	5, 13		9, 17	5, 13	8, 16	5, 12
<i>Develop</i>	<i>Mobile Banking</i>	18			18		17	
	<i>Internet Banking</i>	12	20		12	20	11	19

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 (CRM)**

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 *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan terlihat pada Tabel III. 3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validasi konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel *Customer Relationship Management (CRM)* atau manajemen hubungan pelanggan sebagaimana tercantum pada Tabel III. 3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 orang warga RT 005 Srengseng yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar 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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 65$$

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 8 halaman 119) dari 27 pernyataan tersebut, setelah

---

<sup>65</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*.

divalidasi terdapat 3 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

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

66

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

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:

67

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

Dimana:

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 0,89$ ,  $St^2 = 113,02$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,898 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 14

---

<sup>66</sup>*Ibid.*, h. 89.

<sup>67</sup> Sudjana, *loc. cit.*,

halaman 127). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur manajemen hubungan pelanggan.

### **3. Kepuasan**

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

Kepuasan nasabah adalah perasaan menyenangkan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman produk.

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

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu tidak perhatian pada pesaing dan produk-produknya, dengan indikator kedua, yaitu membuka rekening lebih banyak (rekening tabungan suami, anak, umroh dan haji).

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

Kisi-kisi instrument yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrument untuk mengukur kepuasan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan. 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 Kepuasan

Indikator	Buti UjiCoba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Tidak perhatian pada pesaing dan produk-produknya	6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 19, 24	1, 2, 3, 4, 16, 20, 21, 22	1, 16	6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 19, 24	2, 3, 4, 20, 21, 22	5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 16, 21	1, 2, 3, 17, 19
Membuka rekening lebih banyak (rekening tabungan suami, anak, umroh dan haji)	9, 14, 18, 17, 23	5, 12	12	9, 14, 17, 18, 23	5	8, 12, 14, 15, 20	4

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 Kepuasan**

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 Kepuasan

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

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validasi konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan sebagaimana tercantum pada Tabel III. 5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 orang warga RT 005 Srengseng yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar 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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 68$$

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 lempiran 9 halaman 120) dari 24 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 21 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:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 69$$

Dimana:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

---

<sup>68</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*

<sup>69</sup>*Ibid.*, h. 89.

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st^2$  = Varians skor total

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

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

Dimana:

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $S_i^2 = 0,53$ ,  $St^2 = 64,31$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,835 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 halaman 128). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan.

---

<sup>70</sup> Sudjana, *loc. cit.*.

## F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Pesyaratan 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>71</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>71</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>72</sup>.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1)  $H_0$  : artinya data tidak linier
- 2)  $H_a$  : artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

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

## 2. Persamaan Regresi Berganda

Regresi linier berganda dimasukkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel *independent (explanatory)* terhadap satu variabel

---

<sup>72</sup>Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \text{ }^{73}$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikat (loyalitas nasabah)

$X_1$  = variabel bebas pertama (manajemen hubungan pelanggan)

$X_2$  = variabel bebas kedua (kepuasan)

$a$  = 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,  $X_2$  (kepuasan)

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikansi 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>74</sup>.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel dependen 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:

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

<sup>73</sup> Sugiyono, *op.cit.*, h. 247.

<sup>74</sup> Santoso, *Statistika Hopitalis* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 106.

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  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  dan nilai probabilitas  $sig. > 0,05$

**b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen<sup>75</sup>.

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

$$H_0 : b_i = 0$$

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  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  atau nilai probabilitas  $sig. < 0,05$

---

<sup>75</sup> Ibid



2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{Tabel}$  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 24.

#### **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 24.