

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Jalan Rawamangun Muka, Rawamangun, Pulo Gadung, Jakarta Timur, 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut memiliki nasabah sekaligus mahasiswa sehingga mampu untuk dijadikan sebagai sampel. Selain itu di tempat penelitian ini juga memiliki masalah mengenai rendahnya loyalitas nasabah yang disebabkan oleh beberapa faktor sehingga cocok untuk dijadikan tempat penelitian. Selain itu, tempat ini dipilih karena faktor keterjangkauan, yaitu lokasi yang dekat sehingga memudahkan dalam pengambilan data.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama lima bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret sampai dengan Juli 2019. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat memfokuskan diri secara penuh pada pelaksanaan penelitian.

B. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian menurut Sugiyono (2014: 3) pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

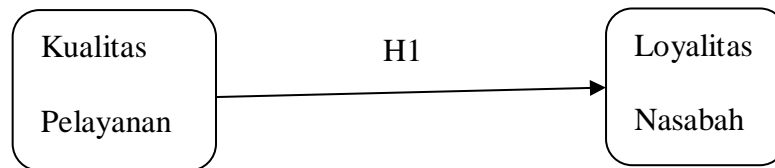
Menurut Lawrence dalam Sugiyono (2014: 3) *Survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief o behavior.* Artinya, penelitian 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.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

H1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

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



Gambar III. 1 – Konstelasi Hubungan Antar Variabel

C. Populasi dan Sampling

Populasi menurut Morissan (2012: 117) bahwa, wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Menurut Morissan (2012: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2010: 126) mengatakan bahwa, *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Data untuk penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang menjadi nasabah Bank Negara Indonesia KCP UNJ yang memiliki rekening BNI dan telah menggunakannya sebanyak minimal lima kali yang berjumlah 119 mahasiswa.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (X) dan loyalitas nasabah (Y). Adapun instrumen untuk mengukur tiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Loyalitas

a. Definisi Konseptual

Loyalitas adalah perilaku konsumen dengan melakukan pembelian kembali secara konsisten yang dilakukan oleh seorang konsumen yang merasa puas dari penyedia jasa yang sama.

b. Definisi Operasional

Loyalitas diukur dengan empat indikator yang menggambarkan sikap positif yaitu pembelian ulang (*purchase intention*), merekomendasikan produk ke orang lain (*refers other*), *price sensitivity* dan tidak canggung menyampaikan complain (*complaining behavior*).

c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas

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

Tabel I. 1 – Kisi-kisi Instrumen Loyalitas

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Transaksi ulang (<i>repurchase intention</i>)	7,2,3,9		3,9	7,2		2,5	
Merekomendasikan perusahaan ke orang lain (<i>refers to other</i>),	10,1,13,5		5	10,1,13		1,7,9	
<i>Price sensitivity</i>	14,6,12			14,6,12		4,8,10	
Tidak canggung menyampaikan komplain (<i>complaining behavior</i>).	4,11,8		11	4,8		3,6	

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

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

Proses pengembangan instrumen loyalitas dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel loyalitas terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel loyalitas sebagaimana tercantum pada tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta 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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum t^2}}$$

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 dari 14 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan *drop*, sehingga yang *valid* dan tetap digunakan sebanyak 10 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap *valid* dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Maolani (2010: 145) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

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:

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

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

Berdasarkan rumus tersebut, reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan *valid* kemudian dihitung sehingga memperoleh hasil rii, yaitu sebesar 0,679 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7, halaman 106). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori (0,600-0,799), sehingga instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 10 butir pernyataan ini yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel Y yaitu loyalitas.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah sebuah proses yang berbukti fisik yang dilakukan secara konsisten guna menciptakan keunggulan dan pengendalian kondisi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. 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 di bawah ini:

Tabel III. 3 – Kisi-kisi Kualitas Pelayanan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (<i>reliability</i>)	12,1,6, 10,7	9	6,9,10	12, 1,7		1,5 ,8	
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	3,8	4		3,8	4	3,6	4
Jaminan (<i>assurance</i>)	21,13, 5,2		5,13	21, 2		2,1 5	
Empati (<i>emphaty</i>)	19,17, 14,22	16	17	19, 14, 22	16	9,1 3,1 6	11

Bukti fisik (<i>tangible</i>)	20,11, 18,15			20, 11, 18, 15		7,1 0,1 2,1 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. 4 – Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

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 Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas

pelayanan terlihat pada Tabel III. 3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada Tabel III. 4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa ekonomi koperasi fakultas ekonomi 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:

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

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 *didrop*. Berdasarkan perhitungan dari 22 pernyataan tersebut,

setelah divalidasi terdapat 6 pernyataan *drop*, sehingga yang *valid* dan tetap digunakan sebanyak 16 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitas 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:

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

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

Berdasarkan rumus tersebut, reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan *valid* kemudian dihitung sehingga memperoleh hasil r_{ii} , yaitu sebesar 0,738 (proses perhitungan terdapat

pada lampiran 12, halaman 111). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori (0,600-0,799), sehingga instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 16 butir pernyataan ini yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel X yaitu kualitas pelayanan.

E. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

Menurut Nirmala dan Janie (2012: 35) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang kita gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis Gambar dan uji *Kolmogorov-Smirnov* (KS).

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis Gambar (normal probability), yaitu:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Linieritas Regresi

Menurut Priyatno (2017: 95), ujian linieritas bertujuan mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : artinya data tidak linier
- 2) H_1 : artinya data linier

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. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Basuki (2016: 45) mengungkapkan bahwa regresi linier adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas terhadap satu variabel respons. Dalam analisis regresi, akan dikembangkan sebuah *estimating equation*

(persamaan regresi). Yaitu suatu formula yang mencari nilai variabel *dependent* dari nilai variabel *independent* yang diketahui. Menurut Singgih Santoso, “analisis regresi digunakan untuk tujuan peramalan, dimana dalam model tersebut ada sebuah variabel *dependent* dan variabel *independent*”.

Persamaan regresi pada linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Y= variabel *dependent*

X= variabel *independent*

a= titik potong (*intercept*)

b= koefisien regresi (*slope*)

Persamaan regresi dapat disusun menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum Y)}{n} - \frac{b(\sum X)}{n}$$

Dimana:

Y = nilai variabel Y

a = intersep, yaitu titik potong garis dengan sumbu Y

b = slope atau kemiringan garis, yaitu perubahan rata-rata untuk setiap unit perubahan pada variabel X

X = nilai variabel X

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian analisis regresi linier, dirumuskan sebagai berikut:

- a. $H_0: b = 0$ (tidak ada hubungan linear antara kedua variabel)
- b. $H_1: b \neq 0$ (ada hubungan linear antara kedua variabel)

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji-t)

Eriyanto (2015: 335) mengungkapkan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y).

Selanjutnya Santoso menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ Ho diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ Ho ditolak

t_{hitung} dapat dicari menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t: nilai t-hitung

r: nilai koefisien korelasi

$\sum X$: jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$: jumlah pengamatan variabel Y

n: jumlah responden

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sugiyono (2017: 231) mengungkapkan bahwa koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen

dalam suatu persamaan regresi. Untuk melakukan perhitungan koefisien determinasi, dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25.