BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Untuk mencapai suatu kebenaran ilmiah, diperlukan adanya metode penelitian yang sesuai dengan makna yang terkandung dalam penelitian. Pene;itian ini menggunakan jenis penelitian korelasional. Menurut Kuncoro, "Penelitian korelasional berusaha untuk menetukan apakah terdapat hubungan (asosisasi) anatara dua variable atau lebih, serta seberapa jauh korelasi yang ada diantara variable yang diteliti." Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh dan hubungan antara dimensi-dimensi Kinerja Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Adat Anturan Singaraja-Bali.

3.2 Identifikasi Variabel

Jenis variable-variabel yang digunakan adalah:

- a. Variable Bebas (independen), yaitu service performance (X)
- b. Variable Terikat (dependen), yaitu kepuasan nasabah (Z)
- c. Variable tergantung, yaitu loyalitas nasabah (Y)

3.3 Peubah dan Pengukuran

Defenisi operasional merupakan penjabaran akan difinisi variable dan indicator pada penelitian ini. Selanjutnya definisi operasional menggambarkan pula pengukuran atas variable dan indicator yang dikembangkan pada penelitian ini.

3.3.1 Variabel Bebas (Independen)

Variable bebas ialah variable yang mempengaruhi variable dependen baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negative (Agusty, 2007). Variable bebas pada penelitian ini adalah Service Performance. Item dari variabel bebas yaitu:

- a. Waktu (*Time*)
- b. Kemudahan (Accesibility)
- c. Kelengkapan (Completeness)
- d. Sikap (Courtesy)
- e. Daya Tanggap (Responsiveness)

3.3.2 Variabel Terikat (Dependen) (Z):

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2001) adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang muncul setelah terjadi proses membandingkan anatara persepsinya terhadap produk maupun jasa dengan hasil dari produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pada penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan dimana nasabah merasa puas atas kinerja jasa yang diterima dan diharapkan pada LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali.

Indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:

- 1. Merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di LPD Desa Adat Anturan
- 2. Merasa puas dengan system pelayanan yang diberikan selama ini
- 3. Bersedia memberikan informasi yang baik kepada orang lain.

3.4 Variabel Tergantung (Y):

Loyalitas Nasanah ialah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan maupun non bank. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk atau jasa yang diberikan kepada pihak bank atau non bank. Menurut Subagyo (2010:13) berpebdapat bahwa Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merk secara konsisten oleh nasabah. Indikator loyalitas nasabah sebagai berikut :

- 1. *Trust* merupakan tanggapan kepercayaan nasabah terhadap LPD Desa Adat Anturan.
- 2. *Emotion* commitmen merupakan komitmen psikologi nasabah terhadap LPD Desa Adat Anturan.
- 3. *Cooperation* merupakan perilaku nasabah yang menunjukan sikap yang bekerja sama dengan LPD Desa Adat Anturan.

3.5 Populasi dan Sample Penelitian

3.5.1 Populasi

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek tarnsaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro,2001) populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di LPD Desa Adat Anturan Singara-Bali. Menurut data dari perusahaan, jumlah nasabah debitur periode tahun 2017

sebanyak 2.800 orang dari pemilik deposito, pemilik tabungan sebanyak 15.500 orang, dan nasabah kredit tercatat sebanyak 3.600 orang.

3.5.2 Sample

Sample adalah suatu himpunan begian dari unit populasi. Pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sample berdasarkan responden yang kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data. Jumlah sample berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip sekarang (2000) bahwa ukuran sample lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Sumber data penelitian ini adalah nasabah yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden tentang waktu, kemudahan, kelengkapan,sikap, dan daya tanggap. Jenis data yang digunakan adalah :

a. Data Primer

Data primer menurut (Husein Umar,2005) adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada nasabah LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut (Husein Umar,2005) adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data bank (LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali). Data sekunder dalam penelitian ini bersejarah singkat LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali, struktur kepemimpinan, lokasi LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali, dan info jumlah nasabah pada tahun (2015-2019).

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yang menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disampaikan

secara langsung kepada responden. Metode kuesioner yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis (Husein Umar,2005). Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada nasabah LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali sebagai repondennya yang akan menjawab semua item pertanyaan. Pertanyaan yang akan disajikan dalam kuesioner ini adalah pertanyaan tertutup, yaitu model pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih alternative jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi,2005). Dari jawabannya daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala likert, yaitu skal yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

3.8 Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif ,yaitu suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah skala Likert, yang dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawabannya (Algifari,2003). Hasil dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistic yang dilakukan dengan bantuan computer (PC), menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

3.8.1 Metode Analisis Data

Sebelum penelitian dilakukan, perlu adanya pengujian terhadap dua konsep besar dalam bidang validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan ini dimaksudkan agar daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang dimiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat. Tahapan-tahapan yang akan digunakan untuk menganalisis data yaitu:

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2006). One shot atau pengukuran sekali saja yaitu disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS sendiri memberikan fasilitas mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Croncbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Croncbach Alpha* $\geq 0,60$ (Nunnally,1960). Suatu variabel dikatakan reliable, apabila:

Hasil
$$\alpha \ge 0.60$$
 = Reliabel
Hasil $\alpha \le 0.60$ = Tidak Reliabel

b. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid berate instrument yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Agusty,2007).

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan SPSS. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai p *value* atau nilai signifikasi kurang dari 0,05 (5%) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai p *value* atau signifikasi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5%) dinilai tidak valid. Dengan degree of freedom (df) = (n-2) dan alpha = 0,05, maka r table : 0,197 sehingga :

- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung \geq r table
- Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung tidak positif dan r hitung ≤ r table (Ghozali, 2007).

c. Uji Asumsi Klasik:

Uji asumsi Klasik terhadap model regresi yang digunakan agara dapat diketahui model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak baik. Dalam penelitian ini Uji Asumsi Klasik yang digunakan adalah Uji Autokorelasi, Uji Multikoliniritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas.

• Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang bagus sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal(tegak lurus). Multikolinearitas dapat disebabkan adanya karena efek kombinasi dua atau lebih variabel independen. Selain itu multikolinearitas dapat digunakan VIF (variance Inflation Factor) yang dihitung dengan rumus:

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut (Ghozali:2006) : jika tolerance $\leq 0,10$ dan VIF ≥ 10 maka ada multikolinearitas.

• Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi dan data normal mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan dua cara apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic. Uji statistic yang digunakan anatara lain analisis histogram, normal probability plots dan Kolmigorov-Smirnov test (Ghozali 2006). Salah satu termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang normal. Namun demikian hanya melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sample yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali 2006). Pada grafik normal plot, dengan asumsi :

- Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukan pola ditribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.
- Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu penelitian ke penelitian yang lain. Jika variance dari residual satu penelitian lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodasitisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedasitisitas (Ghozali,2006). Dasar pengambilan keputusan:
 - Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur(bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.
 - Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.9 Penguji Hipotesis

3.9.1 Uji t

Uji ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) secara parsial. Langkah yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah degan menentukan level of significance-nya. Level of significance yang digunakan adalah sebesar 5% atau (α) = 0,05 jika sig.t > 0,05 maka Ha ditolak Ho diterima. Namun jika sig.t < 0,05 maka Ha

diterima, Ho ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali,2011:98).

Uji t menunjukan seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan melihat pengambilan kesimpulan dalam uji t berdasarkan ketentuan :

- 1) Jika t hitung > t tabel, maka peubah bebas (X) berpengaruh terhadap peubah terikat (Y) dan nilai sig <0,05, yang berarti secara individual peubah bebas berpengaruh signifikan terhadap peubah terikat.
- 2) Jika t hitung < t tabel, makapeubah bebas (X) tidak berpengaruh terhadap peubah terikat (Y) dan jika nilai sig > 0,05, yang secara individual peubah bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap peubah terkait.

3.9.2 Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen maka digunakan uji F dengan membandingkan F hitung dan F tabel pada taraf nyata 5% atau (α) = 0,05 atau perbandingan nilai sig.F apabila F hitung > F tabel atau nilai sig.F < 0,05 berati Ho ditolak, sebaliknya F hitung < F tabel atau nilai sig.F > 0,05 berati Ho diterima.