

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menekankan pada penguian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan memerlukan analisis data dengan prosedur statistik. Berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian ekplanatori. Sani dan Mashuri (203:180) menyatakan penelitian ekplanatori bertujuan untuk mengui antar variabel yang dihipotesiskan. Hipotesis ini menggambarkan hubungan antara dua variabel untuk mengetahui apakah ada variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lain, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lain.

3.2 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang menjadikan kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *Jenius Mobile* pada bank BTPN. Karena populasi pengguna Jenius Mobile sangat banyak yaitu 2,8 juta di akhir September 2020, maka diambil sampel yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut.

2. Sampel

Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian dengan jumlah data populasi sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil

sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (2010:90) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e=10\%$ adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + N^2e}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir sebesar 10%

dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2.800.000}{1 + 2.800.000(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.800.000}{1 + 2.800.000(0,01)}$$

$$n = \frac{2.800.000}{28.001}$$

$n = 99,996$ dibulatkan menjadi 100

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Sugiyono (2017:82) menyatakan *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini menggunakan *simpel random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel pada penelitian ini sejumlah 100 responden pengguna *Jenius Mobile*.

3.3 Variabel Operasional, dan pengukuran

Operasionalisasi variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saa yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini variabel-variabel yang diteliti adalah:

1) Variabel Independen

Sugiyono (2017:39) menyatakan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel independen adalah Kualitas pelayanan (X1) dan Kemudahan (X2)

2) Variabel Intervening

Sugiyono (2017:40) menyatakan variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel intervening adalah Kepuasan nasabah (I)

3) Variabel dependen

Sugiyono (2017:39) menyatakan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian yang termasuk variabel dependen adalah Loyalitas nasabah (Y)

Tabel 3.3.1
Tabel Variabel Operasional

| Variabel | Devinisi | Indikator |
|-------------------------|---|---|
| Kualitas pelayanan (X1) | Permana (2013) menyatakan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan | 1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Reability</i> (reabilitas) 3. <i>Responsiveness</i> (responsivitas) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) |

| | | |
|----------------|--|---|
| | kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. | 5. <i>Empathy</i> (empati) |
| Kemudahan (X3) | Davis (2015) adalah sebagai berikut: mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>), dapat dikontrol (<i>controllable</i>), jelas dan dapat dipahami (<i>clear and understandable</i>), fleksibel (<i>flexible</i>), mudah untuk menjadi terampil/mahir (<i>easy to become skillful</i>) dan mudah digunakan (<i>easy to use</i>). Ketika seseorang semakin meyakini bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah atau dengan usaha yang minim, maka minat orang tersebut untuk menggunakan teknologi juga akan semakin meningkat. Selain minat penggunaan, persepsi orang tersebut mengenai kebermanfaatan teknologi juga akan menjadi semakin baik. | 1. <i>easy to learn</i> 2. <i>controllable</i> 3. <i>clear and understandable</i> 4. <i>flexible</i> 5. <i>easy to become skillful</i> |
| Kepuasan (I) | Priansah (2017: p.196) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. | 1. <i>Expectations</i> (harapan) 2. <i>Performance</i> (kinerja) 3. <i>Comparison</i> (perbedaan) 4. <i>Experience</i> (pengalaman) 5. <i>Confirmation</i> (konfirmasi) |
| Loyalitas (Y) | Kotler dan Keller (2016:422) menyatakan bahwa : Pelayanan bukan hanya sekedar untuk melayani, | 1. <i>Repeat purchase</i> |

| | | |
|--|--|---|
| | tetapi merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Tahap pelayanan merupakan tahapan yang berinteraksi secara langsung antara perusahaan dengan konsumen sehingga dapat menciptakan suatu pengalaman yang berkesan bagi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk | 2. <i>Purchase a cross product line</i> 3. <i>Reveralls</i> 4. <i>Retention</i> |
|--|--|---|

Pada penelitian ini menggunakan Skala *Likert* lima poin untuk mengukur jawaban responden. Pengukuran skala ini mulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2017:137) menyatakan jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primeryang merupakan data yang diperoleh secara langsung. Metode yang digunakan yaitu menggunakan kuisisioner sebagai metode utama, dan wawancara sebagai metode pendukung. Wawancara disini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bank sehingga peneliti memperoleh data yang lebih jelas.

3.5 Metode Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2017) mengungkapkan bahwa, penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.5.1 Uji Instrument Penelitian

a. Uji Reabilitas

Realibilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan *reliable* apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang *reliable* atau konsisten akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid. Orang yang berbohong secara konsisten akan terlihat valid, walaupun sebenarnya tidak valid (Sugiyono , 2013:173).

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n \sum A^2 - (\sum A)^2)(n \sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Sugiyono (2013: 186)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

A = variabel nomor ganjil

B = variabel nomor genap

$\sum A$ = jumlah total skor bernomor ganjil

$\sum B$ = jumlah total skor bernomor genap

$\sum A^2 =$ jumlah kuadrat total skor yang diujikan

$\sum B^2 =$ jumlah kuadrat total skor yang benar

$\sum AB =$ jumlah perkalian skor yang diujikan dengan benar

b. Uji Validitas

Sugiyono (2017:125) menyatakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari data validitas, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy} =$ koefisien korelasi

$r =$ koefisien validitas item yang dicari

$\sum X =$ jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum Y =$ jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum XY =$ jumlah dari hasil perkalian variabel X dan variabel Y

$\sum X^2 =$ jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum Y^2 =$ jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

$X = \text{skor yang diperoleh sebarang dalam tiap item}$

$Y = \text{skor total instrumen}$

$n = \text{jumlah responden dalam uji instrumen}$

3.5.2 Uji Statistik

a. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Nilai determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Ciri-ciri R^2 adalah:

- 1) Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ($0 \leq R^2 \leq 1$)
- 2) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen
- 3) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen

b. Uji Statistic t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan nilai signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima dan H_1 ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan nilai signifikansi $< 0,05$, H_0 ditolak dan H_1 diterima

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas diketahui dengan menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2013).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Salah satu cara untuk mendekati Heteroskedastisitas adalah dengan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003 dalam Ghozali, 2013). Heteroskedastisitas akan terjadi apabila nilai signifikansinya $< 5\%$ (Ghozali, 2013).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

3.5.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Sugiyono (2017:46) menyatakan analisis jalur adalah analisis yang menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel

independen terakhir harus lewat jalur langsung atau melalui variabel intervening. Dengan demikian cara tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna *Jenius Mobile*.