

## BAB III

### METODE PENELITIAN

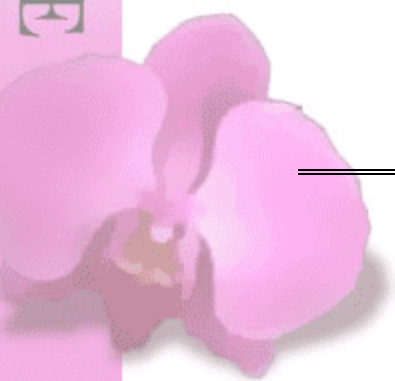
#### 3.1. *Jenis Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. kuantitatif adalah Metode yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka - angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel - tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis SPSS. (Farida indriani : 2012). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sugiyono :2013)

#### 3.2. *Populasi dan Sampel*

##### 3.2.1. *Penetapan Populasi*

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Menurut Ngatno (2015b:142), populasi atau *universe* adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Al-Hikmah 1 tahun terakhir yang berjumlah 432 nasabah.



### 3.2.2. Penetapan Sampel

Sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah : “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” .Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan “Rumus Slovin” dikutip oleh Husein Umar (2005:108) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi yaitu jumlah nasabah Al-Hikmah tahun 2018

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian ini jumlah populasi nasabah dengan batas kesalahan yang diinginkan yaitu sebesar 10%, diketahui jumlah nasabah Koperasi Al-Hikmah sebanyak 432 nasabah. Maka dengan mengikuti perhitungan diatas hasilnya adalah :

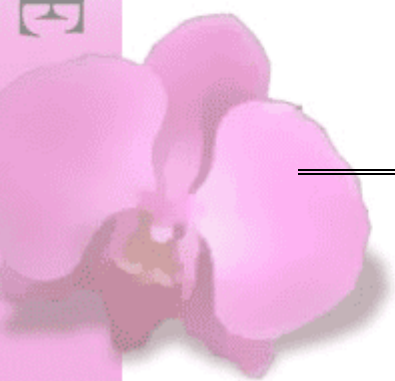
$$n = \frac{N}{Ne^2}$$

$$n = \frac{432}{1 + 432(0,10)^2}$$

$$n = \frac{432}{5,32}$$

$$n = 81,2$$

Jadi, sampel yang digunakan yaitu sebesar 81 sampel.



### 3.3. *Variabel dan Pengukuran*

#### 3.3.1. *Variabel*

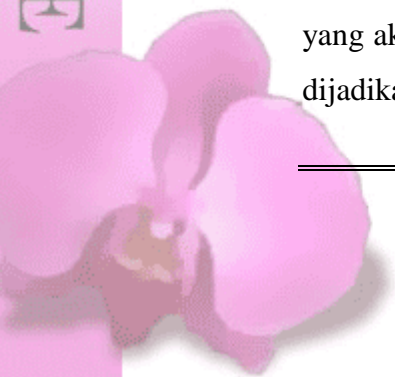
Penilaian dalam penelitian ini melibatkan beberapa variabel. Variabel ini lebih mengarah pada 3 hal: 1 variabel terikat (*dependent variabel*) dan 2 variabel tidak terikat (*independent Variabel*). Penelitian ini menjabarkan bahwa: variabel tidak terikat (*independent Variabel*) di sini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah loyalitas nasabah.

- a. Variabel terikat dalam penelitian ini ada loyalitas nasabah Koperasi Al-Hikmah (Y).
- b. Variabel bebas dalam penelitian ini merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Koperasi Al-Hikmah yaitu :
  1. Kualitas Pelayanan (X1)
  2. Kepuasan Nasabah (X2)

#### 3.3.2. *Pengukuran*

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif (Sugiyono, 2010:131-132).

Dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa



pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2010:133). Dimana skoring atas jawaban kuesioner diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Jawaban sangat setuju/positif diberi skor       | 5 |
| 2. Jawaban setuju/positif diberi skor              | 4 |
| 3. Jawaban cukup setuju/netral diberi skor         | 3 |
| 4. Jawaban tidak setuju/negatif diberi skor        | 2 |
| 5. Jawaban sangat tidak setuju/negatif diberi skor | 1 |

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulang data yang digunakan:

- Kuesioner (Angket)

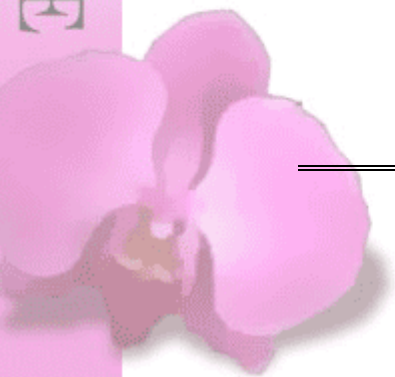
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner dibagikan kepada responden pada saat penelitian lanjutan/utama yang berfungsi sebagai instrument pengumpulan data dalam penelitian ini.

### **3.5. Metode Analisis**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah :

#### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan berlaku untuk umum atau generalisasi



### 3.5.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial yaitu bidang atau bagian dari ilmu pengetahuan statistik yang bertugas mempelajari tata cara penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan populasi berdasarkan data hasil penelitian pada sampel (bagian dari populasi). Didalamnya berisi bagaimana cara membuat estimasi hargaparameter, bagaimana cara menguji hipotesis, bagaimana membuat prediksi berdasarkan hubungan pengaruh antara variabel-variabel dan perhitungan derajat asosiasi variabel-variabelnya. Adapun perhitungan-perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2001). Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan indeks product moment ( $r$  hitung) dengan nilai kritisnya yang mana  $r$  dapat dicapai dengan rumus (Arikunto, 2002:146):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

X= Jumlah skor tiap item

Y= jumlah total tiap item

N= jumlah sampel

R= koefisien korelasi

Setelah nilai  $r$  (disebut dengan  $r$  hitung) diperoleh maka selanjutnya maka membandingkan antara probabilitas  $r$  dengan alpha yang ditetapkan (0,10). Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,10 (10%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid . pengujian item masing-masing variabel pada penelitian ini menggunakan program spss.

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji, digunakan rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2002:171) sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{(n-1)} - \frac{\sum \alpha b^2}{(\alpha b)^2}$$

Dimana:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen<sub>11</sub>

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \alpha b^2$  = jumlah Varians butir

$(\alpha b)^2$  = Varians total

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Arikunto, 2002:171-172)

### 3.5.2.3. Uji Asumsi klasik

Menurut Sudrajat (1988:164), uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary last square (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda, misalnya uji multikolinieritas tidak dilakukan pada analisis regresi linier sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data cross sectional.

Uji asumsi klasik juga tidak perlu dilakukan untuk analisis regresi linier yang bertujuan untuk menghitung nilai pada variabel tertentu. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu :

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

### 2. Uji Multikolinieritas

Tujuan utama pengujian Multikolinieritas adalah untuk menguji apakah pada modal regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut : dimana  $R^2$  merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar lainnya. Sebaliknya  $VIF < 10$  maka dianggap tidak terdapat multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang diprediksikan dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah distandarized. Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Menurut Ghozali (2006), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas dan variable terikat keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui metode grafik.

Metode grafik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat normal probability plot. Normal probability plot adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2006). Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar disekitar garis diagonal sebagai representasi pola distribusi normal, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

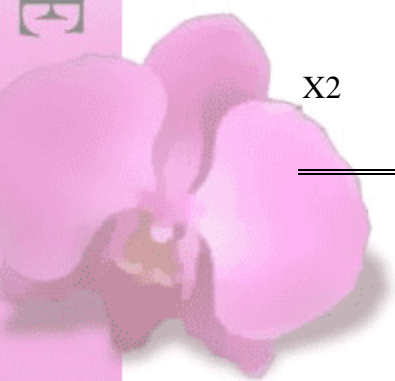
### 3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) Kualitas Pelayanan dan (Z) Kepuasan Konsumen dengan variabel dependen (Y) Loyalitas Konsumen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Loyalitas Konsumen.
- a = Konstanta.
- b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).
- X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan.
- b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi Kepuasan Konsumen (M) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).
- X<sub>2</sub> = Kepuasan Konsumen.





$e$  = Error

### 3.6. Pengujian Hipotesis

#### 3.6.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005:84). Pada penelitian ini dilakukan uji t yang fungsinya adalah untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas x (secara parsial) dengan variabel terikat y. Uji tersebut dilakukan dengan rumus sebagai berikut (Cooper dan Emory, 2006:124):

$$t = \frac{sb}{b}$$

dimana:

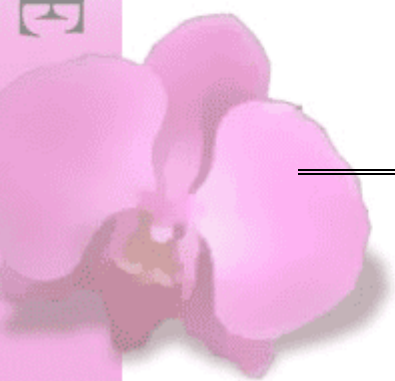
b : parameter estimasi variabel

Sb : standar error

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $-t$  hitung  $< -t$  tabel, atau  $t$  hitung  $> t$ , atau signifikan = 0,10 maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima
- b. Jika  $-t$  hitung =  $-t$  tabel, atau  $t$  hitung =  $t$ , atau signifikan  $> 0,10$  maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak

Jika hipotesis nol ditolak, berarti dengan taraf kesalahan sebesar 10% , variabel independent yaitu X yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel dependent yaitu Y.



### 3.6.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2005:84). Rumus uji f menurut (Cooper dan Emory, 2006:125), adalah :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

F = rasio

k = Jumlah variabel bebas

$R^2$  = hasil perhitungan R dipangkat dua

n = Banyaknya sampel

Ketentuan penerimaan atau penolakan adalah sebagai berikut :

- a. Jika F hitung > F tabel, atau signifikan F = 0,10 maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima
- b. Jika F hitung < F tabel, atau signifikan F > 0,10 maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

