

## BAB III

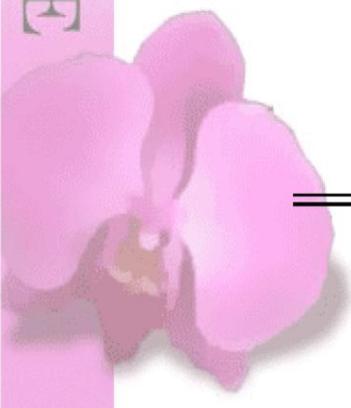
### METODA PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* (penjelasan). Menurut Sugiyono (2010:10) penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variable-variable yang diteliti serta hubungan antar satu variable dengan variable yang lain. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan variabel bebas yakni kualitas pelayanan kepercayaan, terhadap variabel terikatloyalitas pelanggan, dan variabel interveningnya kepuasan nasabah.

#### 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel adalah konsep yang memperlihatkan suatu derajat atau konsep yang mempunyai variasi nilai. Dalam penelitian ini membedakan antara Variabel bebas dan Variabel terikat, yang masing-masing akan diuraikan seperti dibawah ini :



### 3.2.1 *Kepercayaan (XI)*

Merupakan kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya. . Item-itemnya sebagai berikut:

- 1) Dapat dipercaya dan diandalkan
- 2) Kemampuan bank dalam merealisasikan janji-janji yang telah disampaikan kepada nasabah
- 3) Perasaan amandanyakinpadadiri konsumen

### 3.2.2 *Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)*

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen suatu penilaian yang diberikan oleh nasabah setelah menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Penilaian kepuasan yang dilakukan oleh nasabah mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Variabel kepuasan pelanggan, meliputi:

- 1) Kemudahan dalam mengatasi keluhan nasabah
- 2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan fasilitas bank
- 3) Kesesuaian dengan harapan nasabah
- 4) Pelayanan yang melebihi harapan nasabah

### 3.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang tergantung atas variabel yang lain (variabel bebas). Adapun variabel terikatnya yaitu: loyalitas nasabah yaitu keputusan nasabah secara sukarela untuk terus berlangganan menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang dalam jangka waktu yang lama. Variabel Loyalitas Nasabah meliputi:

- 1) Pelanggan tetap menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang daripada di bank yang lain
- 2) Menggunakan jasa Bank BRI Cabang merupakan keputusan yang paling tepat
- 3) Pelanggan yang mereferensikan kepada orang lain.
- 4) Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi siapapun untuk pindah dari Bank BRI Cabang

Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Variabel-Variabel tersebut adalah pengukuran *ordinal* yaitu yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan responden dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi menurut suatu atribut tertentu. Selanjutnya ukuran ordinal dapat dikerjakan melalui penyusunan skala dengan menggunakan teknik pengukuran angket yaitu dengan menurut Riduwan & Kuncoro (2006:20) Skala Likert dimana masing-masing pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 5 dengan bobot nilai dari masing-masing jawaban adalah sebagai berikut :

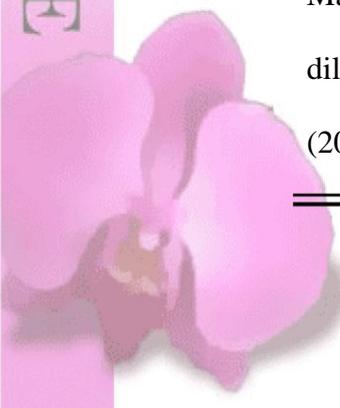
- a. Apabila jawaban A = "Sangat Setuju" diberi skor 5
- b. Apabila jawaban B = "Setuju" diberi skor 4
- c. Apabila jawaban C = "Kurang Setuju" diberi skor 3

- d. Apabila jawaban D = "Tidak Setuju" diberi skor 2
- e. Apabila jawaban E = "Sangat Tidak Setuju" diberi skor 1

Demikian metode yang diberikan oleh peneliti untuk mengukur pengaruh variabel-variabel yang akan diteliti melalui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan.

### 3.3 Populasi, Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2007:72), “.Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Diungkapkan oleh Zuriah (2007:119), bahwa sampel sering didefinisikan sebagai bagian dari populasi. Syarat utama dalam pengambilan sampel adalah bahwa sampel itu harus memiliki sifat representatif. Sampel dikatakan representatif jika sampel mampu mewakili populasi yang ada. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang dengan jumlah nasabah selama bulan Maret sebanyak 2.362 orang Nasabah. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Menurut Zuriah (2007:124) menyatakan *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri



tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian yakni:

- a. Nasabah memiliki usia minimal 17 tahun,
- b. Nasabah telah menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malanglebih dari 1 tahun.

Penentuan jumlah sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin dalam Consuelo G Sevilla (2002:60), sebagai berikut:

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

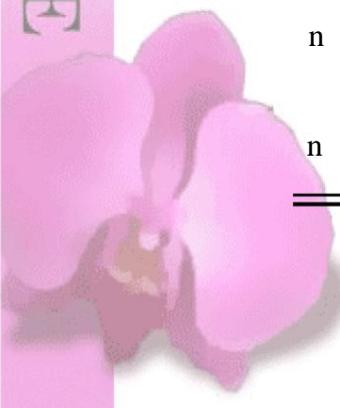
Dimana :

- n = Ukuran sample  
 N = Ukuran populasi  
 e = Nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan (persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample) sebesar 10%.

Adapun sample minimal yang digunakan dalam penelitian kali ini dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{2.362}{1 + 2.362 (0,1)^2}$$

$$n = 96 \text{ (pembulatan)}$$



Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

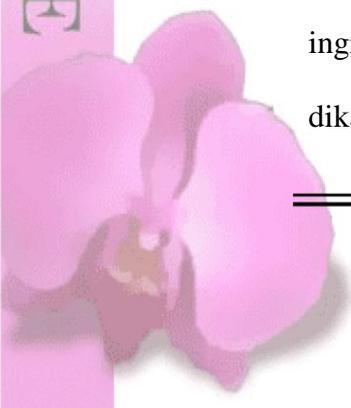
### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan berupa survei. Survei dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang diteliti. Dalam penelitian ini kuesioner atau pertanyaan yang diajukan kepada para responden/nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Teknik ini diharapkan ada standar jawaban yang tepat dalam pengumpulan data. Kuesioner yang diajukan untuk responden merupakan pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memberi tanda atau mengisi skala-skala yang sudah ditentukan.

### **3.5 Uji Instrumen Penelitian**

#### **3.5.1 Pengujian Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 2006). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau

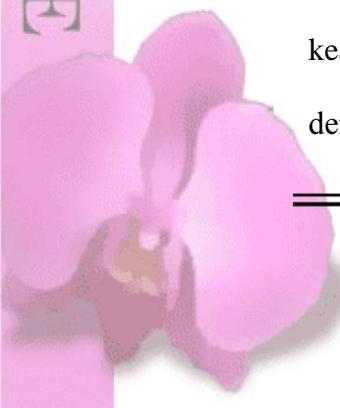


dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas instrumen dapat diuji dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel yang diuji validitasnya. Untuk menguji validitas instrumen penelitian ini digunakan teknik korelasi produk moment seperti pada Singarimbun (2006:137). Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan level signifikansi 5%. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan valid dan apabila probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan tidak valid. Selain itu dapat dilakukan dengan membandingkan.

- 1)  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2)  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

### 3.5.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah penilaian derajat konsistensi antara berbagai pengukuran dari sebuah variabel. Terdapat beberapa cara untuk mengukur keandalan suatu konsep dalam penelitian. Salah satu caranya adalah dengan metode Cronbach's alpha. Menurut Singarimbun (2003:139),



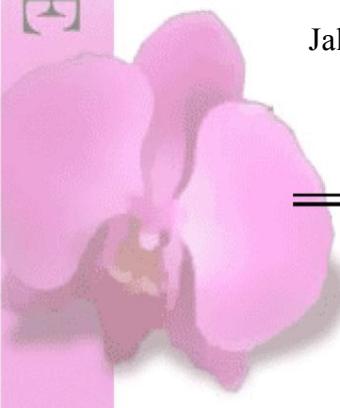
Cronbach's alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik hal dalam sebuah kumpulan berhubungan positif antara satu dengan yang lain. Menurut Arikunto (2006:197), Cronbach's alpha merupakan yang paling sering digunakan untuk mengukur nilai keandalan dari data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan Cronbach's alpha untuk mengukur keandalan data. Dijelaskan lebih lanjut oleh Arikunto (2006:137), nilai terendah untuk Cronbach's alpha adalah 0,6.

### 3.6 Metode Analisis Data (Path)

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas dengan variabel terikat (Riduwan dan Kuncoro, 2007:2). Teknik analisis jalur (*path analysis*) digunakan dalam menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel X terhadap Y melalui Z. Sah tidaknya suatu hasil tergantung dari terpenuhinya atau tidak asumsi yang melandasinya.

#### 3.6.1 Menggunakan Analisis Regresi Linier

Jalur 1,  $Z = \beta_1 X_1 \pm \epsilon_1$



Keterangan :

Z = Kepuasan nasabah

X = Kepercayaan

$\beta_1$  = Koefisien korelasi antara X1 dan Z

$\epsilon_1$  = Error dalam hubungan antara variabel X1 dan Z

Jalur 2,  $Y = \beta_1 X_1 + \beta Z \pm \epsilon_2$

Keterangan :

Y = Loyalitas nasabah

Z = Kepuasan nasabah

X = Kepercayaan

$\beta_1$  = Koefisien korelasi antara X dan Y

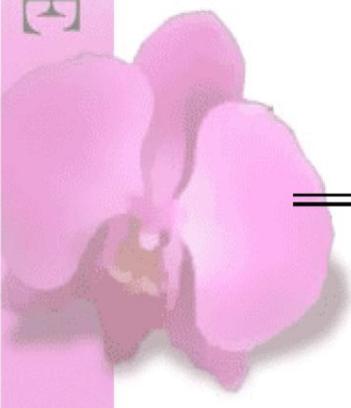
$\beta Z$  = Koefisien korelasi antara Z dan Y

$\epsilon_2$  = Error dalam hubungan antara variabel Y dan Z

Nilai dalam koefisien jalur ( $\beta$ ) tersebut menunjukkan kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2004:302) bila koefisien jalur rendah, dan angka dibawah 0,05 maka jalur tersebut dianggap rendah sehingga dapat dihilangkan.

### 3.6.2 Menghitung pengaruh langsung

Pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat tanpa melalui variabel intervening (perantara/moderator), uji yang digunakan adalah uji t yaitu menguji pengaruh secara parsial antara variable satu bebas terhadap satu variable terikat.



### 3.6.3 Menghitung pengaruh tidak langsung

Pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening (perantara/moderator), yaitu diperoleh melalui perkalian nilai pengaruh langsung (koefisien beta standarisasi) pada masing-masing persamaan.

1. Untuk anak panah bolak-balik, koefisiennya merupakan koefisien korelasi,  $r$  (dihitung seperti biasa).
2. Untuk anak panah satu arah, digunakan perhitungan regresi variabel yang dibakukan, secara parsial pada masing-masing persamaan. Metode yang digunakan adalah OLS, yaitu metode kuadrat kecil biasa. Hal ini dapat dilakukan mengingat modelnya rekrusif. Dari perhitungan diperoleh koefisien *path* pengaruh langsung.

Berdasarkan model-model pengaruh tersebut, dapat disusun model lintasan pengaruh. Model lintasan pengaruh ini disebut dengan *path analysis*. Dalam penelitian ini untuk mencari pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel moderator (Z) adalah sebagai pengganti berikut:

$$PLT (X-Y) = \beta_{xz} \times \beta_{zy}$$

## Keterangan :

- PLT (X-Y) = pengaruh secara tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel moderator (Z)
- $\beta_{xz}$ = pengaruh langsung variabel bebas (X) terhadap variabel moderator (Z)
- $\beta_{zy}$ = pengaruh langsung variabel moderator (Z) terhadap variabel terikat (Y).

