

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *konfirmatori* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel yang telah dikembangkan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan fakta atau kejadian yang sesungguhnya di lapangan (Singarimbun dkk, 1995). Penelitian ini merupakan penelitian *survey*, karena dalam pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner yang diberikan pada responden yaitu nasabah. *Survey* pada umumnya cara pengumpulan data dari sejumlah unit atau individu dalam waktu atau kurun waktu yang bersamaan.

Dengan metode ini penelitian bergerak ke arah meluas dan merata dari subjek yang diteliti. Penelitian *survey* ini dilakukan pada nasabah Maybank Indonesia Cabang Malang.

3.2 Variabel Penelitian

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 Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Layanan berarti derajat perbedaan yang timbul dari proses pelayanan dan interaksi antara peyedia layanan dengan konsumen.



Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja aktual yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Maybank Indonesia Cabang Malang memiliki sarana fisik berupa gedung, ruang tunggu, toilet, sarana parkir yang memadai dan lokasinya yang strategis dan mudah dijangkau.
- 2) Maybank Indonesia Cabang Malang memiliki keandalan dalam memberikan layanan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) Petugas Maybank Indonesia Cabang Malang bersedia membantu nasabah, termasuk memberikan tanggapan akan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- 4) Petugas Maybank Indonesia Cabang Malang memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- 5) Petugas Maybank Indonesia Cabang Malang memiliki sikap yang peduli, perhatian, pengertian dari pengelola pelayanan jasa sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

3.2.2 Variabel Kepuasan Konsumen (Z)

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen suatu penilaian yang diberikan oleh nasabah setelah menggunakan jasa Maybank Indonesia Cabang Malang. Penilaian kepuasan yang dilakukan oleh nasabah mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menggunakan jasa Maybank Indonesia Cabang 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 Nasabah (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

Maybank Indonesia Cabang Malang dalam jangka waktu yang lama. Variabel Loyalitas Nasabah meliputi:

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

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian (Arikunto, 1998: 115). Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Maybank Indonesia Cabang Malang dengan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah funding (tabungan) Maybank Indonesia Cabang Malang yang masih aktif berjalan yang diketahui berjumlah sekitar 4.000 nasabah.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan (Sugiyono, 2008: 85). Kriteria yang ditentukan dalam penelitian disini adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah *funding* yang masih aktif
- b. Nasabah yang mudah dipahami
- c. Nasabah yang hanya berdomisili di wilayah Kota Malang Raya

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 sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan (persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel) sebesar 10%.

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

$$n = \frac{4000}{1 + 4000 (0,1)^2}$$

$$n = 97,56 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.4 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil-hasil kuesioner yang diberikan pada responden yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan antara lain meliputi tentang variabel kualitas pelayanan, variabel loyalitas dan variabel kepuasan pelanggan serta jurnal-jurnal penelitian dan buku-buku teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan serta loyalitas nasabah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari studi pustaka seperti *literature* atau sumber-sumber lain yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas yang meliputi gambaran umum tentang Maybank Indonesia Cabang Malang.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan berupa *survey*. *Survey* dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang diteliti. Dalam penelitian ini kuesioner atau pertanyaan yang diajukan kepada para responden/nasabah Maybank Indonesia Cabang 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.

3.6 Uji Instrumen Peneliti

3.6.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1986). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2009). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Teknik analisi yang digunakan dalam uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 17.00*. 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.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk (Ghozali, 2009). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu *test* merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Pengujian reliabilitas variabel penelitian dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17.0 for Windows*, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dinyatakan reliabel karena mempunyai nilai $Alpha > 0,6$.

3.6.3 Uji Path Analysis (Analisis Jalur)

Untuk menguji kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi padapengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Maybank Indonesia Cabang Malang di uji dengan menggunakan metode "*Path Analysis*". Analisis jalur ini merupakan perluasan dari analisis regresi untuk mengukur hubungan kausalitas antar variabel (Imam Ghozali;2005). 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.

a. Menggunakan Analisis Regresi Linier

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

Keterangan :

Z = Kepuasan nasabah

X = Kualitas nasabah

β_1 = Koefisien korelasi antara X1 dan Z

ϵ_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 = Kualitas nasabah

β_1 = Koefisien korelasi antara X dan Y

βZ = Koefisien korelasi antara Z dan Y

ϵ_2 = Error dalam hubungan antara variabel Y dan Z

Nilai dalam koefisien jalur (β) 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.

b. 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 variabel satu bebas terhadap satu variabel terikat.

c. 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. Perhitungan koefisien pada gambar diagram *path* pada uraian sebelumnya menjelaskan sebagai berikut:

- 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)

β_{xz} = pengaruh langsung variabel bebas (X) terhadap variabel moderator (Z)

β_{zy} = pengaruh langsung variabel moderator (Z) terhadap variabel terikat (Y)