

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan asosiatif. Sugiyono (2016:118) berpendapat strategi penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel *exogeneous* (bebas) atau lebih dengan variabel *endogenous* (terikat). Strategi asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal dan hubungan interaktif. Dalam penelitian ini menggunakan strategi penelitian yang bersifat pengaruh (hubungan) yang kausal yaitu hubungan yang bersifat adanya sebab dan adanya akibat. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *exogeneous* X (variabel bebas) yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) terhadap variabel variabel *endogenous* (terikat) yaitu loyalitas nasabah (Z) dan variabel *intervening* adalah kepuasan nasabah (Y).

Penelitian ini dilakukan di BCA KCP Boulevard Timur Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini akan dilaksanakan dalam waktu selama kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2018.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Sugiyono (2016:80) berpendapat bahwa populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi umum dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank BCA KCP Boulevard Timur Kelapa Gading Jakarta Utara.

Adapun populasi sasaran dalam penelitian ini yaitu nasabah yang telah membuka rekening pada bulan Januari 2017 sampai dengan September 2018 sebanyak 1426 nasabah/orang.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel menurut Sugiyono (2016:116) adalah sebuah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah melakukan transaksi pada Bank BCA KCP Boulevard Timur Kelapa Gading Jakarta Utara yang memenuhi kriteria tertentu yang sesuai dengan penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling* yang merupakan metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

1. Nasabah yang masih aktif dan memiliki rekening di BCA Boulevard Timur Kelapa Gading bulan Januari 2017 sampai dengan September 2018.
2. Nasabah yang melakukan transaksi pada Bank BCA KCP Boulevard Timur Kelapa Gading Jakarta Utara untuk kepentingan pribadi dalam 6 bulan terakhir
3. Minimal berusia 17 tahun dengan asumsi bahwa responden sudah dianggap dewasa dan berhak memiliki account sendiri sesuai dengan persyaratan perbankan.

Yang menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan sampel untuk penelitian ini adalah berdasarkan besarnya jumlah populasi sasaran sebanyak 1426 yang akan dihitung untuk menentukan sampel menggunakan rumus slovin. Menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh *Slovin* dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e = 10\%$ yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1426}{1 + 1426 \cdot 0.1^2} = \frac{1426}{1 + 14,26} = \frac{1426}{15,26} = 93,44$$

Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus slovin dari populasi sasaran sebesar 1426, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93,44 dibulatkan menjadi 94 orang nasabah.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung berupa opini atau pendapat dari nasabah Bank BCA Boulevard Timur Kelapa Gading dengan menjawab semua pertanyaan yang ada pada kuesioner. Adapun sumber daya yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Riset Pustaka

Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data atau informasi yang berhubungan dengan materi penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari jurnal-jurnal, buku-buku, hasil laporan lainnya yang terdapat referensi untuk penelitian ini.

2. Riset Lapangan

Riset lapangan ini dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan melalui cara-cara sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang menjadi sumber data.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dimana peneliti memberi lembar dalam bentuk pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian kepada nasabah BCA KCP Boulevard Timur.

Data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner. Dalam kuesioner tersebut terdapat pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dan pengaruhnya pada loyalitas nasabah yang ditujukan langsung kepada nasabah BCA KCP Boulevard Timur. Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2016:168) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap variabel penelitian. Dimana jawaban setiap item instrument mempunyai bobot nilai seperti berikut:

Tabel 3.1. Skala Likert

No	Pilihan jawaban	Nilai skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016:58)

3.4. Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel yaitu untuk memberikan batasan dan penjelasan mengenai variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun variabel penelitian dan definisi operasionalnya dijelaskan dalam Tabel 3.2. sebagai berikut :

Tabel 3.2. Kisi-kisi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
Kualitas pelayanan (X ₁) <i>Lupiyoadi (2013)</i>	Bukti fisik	Penampilan pegawai dalam melayani nasabah	1
		Kenyamanan tempat dalam pelayanan	2
	Keandalan	Kecermatan pegawai dalam melayani	3
		Keandalan pegawai dalam memberikan informasi	4
	Daya tanggap	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	5
		Semua keluhan nasabah direspon oleh pegawai	6
	Jaminan	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	7
		Pegawai memberikan jaminan informasi terhadap data nasabah	8
	Empati	Pegawai melayani dengan sikap sopan santun	9
		Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	10
Kualitas produk (X ₂) <i>Kotler dan Keller (2016)</i>	Kinerja	Kinerja produk dan kemudahan bertransaksi	11
		Memiliki tingkat suku bunga yang bersaing	12
		Produk memberikan keuntungan bagi nasabah	13
	Fitur	Memiliki jenis-jenis produk yang bervariasi	14
		Produk dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas	15
	Estetika	Bentuk desain kartu ATM yang menarik	16
		Memiliki fasilitas sesuai kebutuhan nasabah	17
		Ketersediaan fasilitas mudah dijumpai	18
	Kesesuaian	Kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah	19
		Ketepatan janji dalam menyelesaikan permasalahan produk	20
	Daya tahan	Daya tahan produk dalam penggunaan normal	21
		Daya tahan produk dalam jangka waktu lama	22

Lanjutan Tabel 3.2.

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
Kepuasan Nasabah (Y) <i>Tjiptono (2014)</i>	Kesesuaian harapan	Produk sesuai dengan yang diharapkan.	23
		Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.	24
		Fasilitas penunjang sesuai dengan yang diharapkan	25
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan memuaskan.	26
		Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat produk.	27
		Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas memadai	28
	Kesediaan merekomendasikan	Merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan produk/jasa	29
		Merekomendasikan pada orang lain karena memiliki produk/jasa yang bervariasi	30
		Merekomendasikan pada orang lain karena produk/jasa mudah ditemukan	31
	Loyalitas Nasabah (Z) <i>Griffin (2015)</i>	<i>Makes regular repeat purchases</i>	Rutin menggunakan jasa bank
Mengikuti program yang ditawarkan bank			33
<i>Buying between product lines and services</i>		Tertarik atas pilihan produk-produk yang ditawarkan	34
		Menambah pilihan produk-produk lainnya	35
<i>Immunity against Competitors</i>		Produk bank lebih baik dibanding produk pesaing	36
		Tidak akan pernah menggunakan produk bank pesaing	37

Sumber: Lupiyoadi (2013), Kotler dan Keller (2016), Tjiptono (2014), Griffin (2015)

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Uji instrumen penelitian

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner penelitian di uji dengan uji validitas dan realibilitas.

1. Uji Validitas

Tujuan dilakukannya uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner atau instrument penelitian dikatakan valid untuk penelitian jika memiliki nilai validitas (r_{hitung}) sebesar 0,30 atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat atau memiliki validitas

konstruksi yang baik dan sebaliknya jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2016:356). Nilai r_{hitung} adalah koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari dengan skor yang diperoleh subyek dari seluruh item (X) dan skor total yang diperoleh dari seluruh item (Y).

$$r_{hitung} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{[(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)] [(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)]}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien validitas butir pernyataan yang dicari

n = Banyaknya responden

$\sum X_i$ = Skor yang diperoleh subyek dari setiap item

$\sum Y_i$ = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Menurut Sugiyono (2016:122) Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, metode ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan *Cronbach Alpha* bila koefisien reliabilitas 0,60 atau lebih.

3.5.2. Pengolahan data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan komputer menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25 dengan tujuan mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat.

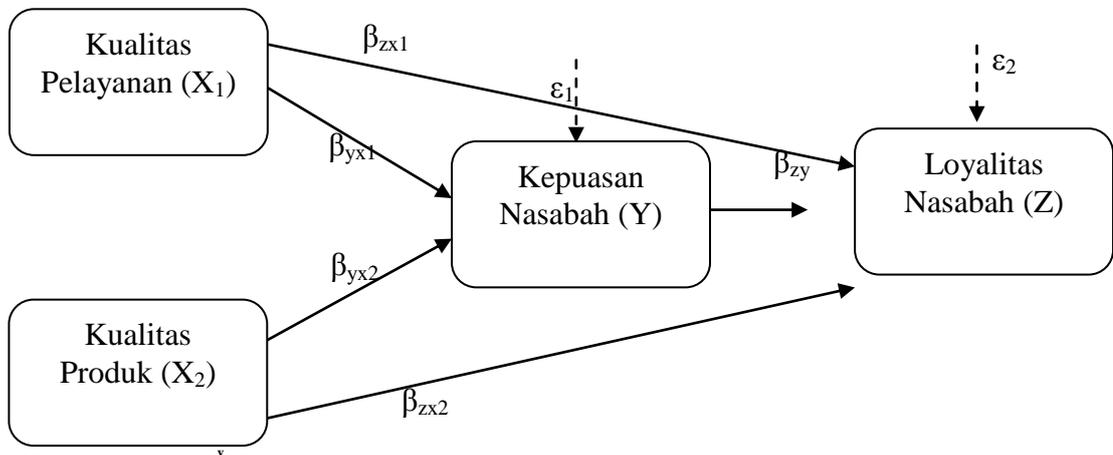
3.5.3. Penyajian data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

3.5.4. Analisis statistik data

3.5.4.1. Analisis jalur (*path analysis*)

Analisis statistik data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Analisis jalur dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur pertama dan analisis jalur kedua. Analisis jalur pertama terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y), adapun jalur kedua terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan loyalitas nasabah (Z). Gambar analisis jalur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1. Analisis Jalur

Berdasarkan gambar di atas, maka diperoleh Analisis Jalur Pertama dan Analisis Jalur Kedua, yaitu sebagai berikut :

$$Y = \beta_{yx1}.X_1 + \beta_{yx2}.X_2 + \varepsilon_1 \dots\dots\dots (3.3)$$

$$Z = \beta_{zx1}.X_1 + \beta_{zx2}.X_2 + \beta_{zy}.Y + \varepsilon_2 \dots\dots\dots (3.4)$$

Keterangan :

Y = Koefisien jalur pertama

Z = Koefisien jalur kedua

β_{YX1} = Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

β_{ZX1} = Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

- β_{YX_2} = Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
- β_{ZX_2} = Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
- β_{ZY} = Koefisien jalur kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
- ε_1 = Koefisien residu yaitu besarnya pengaruh variabel lain di luar model yang tidak ikut diamati pada jalur pertama
- ε_2 = Koefisien residu yaitu besarnya pengaruh variabel lain di luar model yang tidak ikut diamati pada jalur kedua)

Analisis jalur (*path analysis*) adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Sistem hubungan sebab akibat tersebut menyangkut dua jenis variabel, yaitu variabel bebas atau yang lebih dikenal dengan variabel eksogen yang biasa disimbolkan dengan huruf X_1 , X_2 , dan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, yang dikenal dengan variabel endogen yang biasa disimbolkan dengan huruf Y maupun Z.

3.5.4.2. Uji hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Hipotesis yang diajukan
H1	Diduga ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
H2	Diduga ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah
H3	Diduga ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
H4	Diduga ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah
H5	Diduga ada pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
H6	Diduga ada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah
H7	Diduga ada pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah

1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Ho : $\beta_{yx1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BCA KCP Boulevard Timur.

Ha : $\beta_{yx1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BCA KCP Boulevard Timur.

2. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

Ho : $\beta_{yx2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BCA KCP Boulevard Timur

Ha : $\beta_{yx2} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BCA KCP Boulevard Timur.

3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Ho : $\beta_{zx1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

Ha : $\beta_{zx1} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

4. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

Ho : $\beta_{zx2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

Ha : $\beta_{zx2} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

5. Pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Ho : $\beta_{zy} = 0$ Tidak terdapat pengaruh langsung kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

Ha : $\beta_{zy} \neq 0$ Terdapat pengaruh langsung kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z) di BCA KCP Boulevard Timur.

6. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Uji sobel dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, dengan menghitung nilai t dari koefisien eksogen dan variabel intervening, nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} . Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh intervening. Pengujian sobel yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Menghitung *standar error* dari koefisien pengaruh langsung (*indirect effect*) (s_{x_1y})

$$s_{x_1y} = \sqrt{y^2 s_{x_1}^2 + x_1^2 s_y^2 + s_{x_1}^2 s_y^2}$$

- b. Berdasarkan hasil s_{x_1y} ini, selanjutnya dapat menghitung nilai t hitung pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

Perkalian koefisien (x_1y)

$$t = \frac{x_1y}{s_{x_1y}}$$

7. Pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dapat diuji dengan uji sobel sebagai berikut:

- a. Hitung *standar error* dari koefisien *indirect effect* (s_{x_2y})

$$s_{x_2y} = \sqrt{y^2 s_{x_2}^2 + x_2^2 s_y^2 + s_{x_2}^2 s_y^2}$$

- b. Berdasarkan hasil s_{x_2y} ini, selanjutnya dapat menghitung nilai t hitung pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

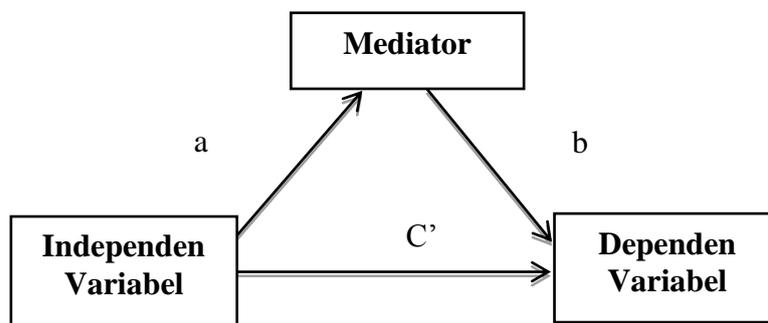
Perkalian koefisien (x_2y)

$$t = \frac{x_2y}{Sx_2y}$$

3.5.4.3. Uji sobel

Untuk mengetahui pengaruh X_1 terhadap Z melalui Y , serta pengaruh X_2 terhadap Z melalui Y akan digunakan konsep uji sobel (*Sobel test*).

Gambar 3.2. Konsep Uji Sobel



Pengujian hipotesis intervening ini dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel dan dikenal dengan uji Sobel (*Sobel test*). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M . Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalihkan jalur $X \Rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \Rightarrow Y$ (b) atau ab .

Jadi koefisien $ab = (c-c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M , sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M . Standar *error koefisien* a dan b ditulis dengan S_a dan S_b dan besarnya *standar error* pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) S_{ab} digambarkan sebagai berikut :

Adapun Sobel Test dihitung dengan rumus dibawah ini :

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 sa^2 + a^2 sb^2 + sa^2 sb^2} \dots\dots\dots (3.5)$$

Keterangan :

Sa = Standar error koefisien a

Sb = Standar error koefisien b

b = Koefisien variabel mediasi

a = Koefisien variabel bebas

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{sab} \dots\dots\dots (3.6)$$

Nilai t_{hitung} ini dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel menjadi kurang konservatif (Ghozali 2016: 248-249)