

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif digunakan karena sesuai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari strategi asosiatif adalah agar dapat memberikan penjelasan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Kelapa Gading Hibrida.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei *cross section* karena mengacu pada data yang dikumpulkan dengan mengamati banyak orang dalam hal ini nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Kelapa Gading Hibrida pada titik waktu yang sama, atau tanpa memperhatikan perbedaan waktu.

Dengan menggunakan metoda ini, dapat dibentuk suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan lebih dalam lagi mengenai pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan dari responden mengenai pendapat responden terhadap variabel-variabel yang diteliti yang disajikan dalam bentuk skala *likert*.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:61) populasi adalah wilayah 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 seluruh nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Kelapa Gading Hibrida sebanyak 741 orang per November 2018.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Menurut Baley dalam Mahmud (2011:159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Senada dengan itu, Gay dalam Mahmud (2011:159) berpendapat bahwa ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan metode penelitian yang digunakan, yaitu untuk metode deskriptif, minimal 10% populasi. Untuk populasi relatif kecil, minimal 20%;

Berdasarkan teori Gay dalam Mahmud (2011:159) maka dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 20% dari jumlah populasi yang berjumlah 741 orang yaitu sebanyak 148 sampel nasabah yang berada di PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Kelapa Gading Hibrida dijadikan sebagai responden penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu.

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala *likert*.

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2018:142), Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti yang sebagai *Customer Service Officer (CSO)* memberikan angket (kuesioner) kepada nasabah setelah melakukan transaksi, mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, citra perusahaan dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

Proses pembagian kuesioner dilakukan kepada 5 – 8 orang nasabah per hari yang bertransaksi dalam periode 1 bulan hingga memenuhi 148 angket (kuesioner) yang kemudian akan di olah datanya..

Menurut Sugiyono, (2018:93), skala *likert* yaitu sebuah instrument atau alat ukur yang mewajibkan pengamat untuk menetapkan subyek kepada kategori atau kontinum dengan memberikan nomor atau angka pada kategori tersebut.

## 2. Studi Kepustakaan

Dalam studi kepustakaan ini peneliti mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori dan konsep dasar tersebut peneliti peroleh dengan cara menelaah berbagai macam sumber seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan yang relevan.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkapkan dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan.

#### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kualitas Produk (X1)	Kualitas Produk : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> )	1. Setoran pembukaan tabungan sesuai dengan kemampuan nasabah 2. Keuntungan bunga kompetitif	1-2
	2. Fitur ( <i>Feature</i> )	1. Adanya potongan harga di <i>merchant</i> tertentu 2. Adanya fasilitas <i>e-banking</i>	3-4
	3. Kesesuaian dengan Spesifikasi ( <i>Conformance to Specification</i> )	1. Kecanggihan teknologi 2. Biaya administrasi yang murah	5-6
	4. Ketahanan ( <i>Durability</i> )	1. Produk tabungan menarik 2. Produk akan digunakan dalam jangka Panjang	7-8
	5. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Layanan yang diberikan sesuai yang dipromosikan 2. Pegawai melakukan tugasnya tepat waktu 3. Pegawai dapat diandalkan saat melakukan pelayanan	9-11
	6. <i>Serviceability</i>	1. Kemudahan mendapatkan produk 2. Dapat dilayani dimana saja	12-13
	7. Estetika ( <i>Esthetica</i> )	1. Desain buku tabungan dan kartu ATM menarik	14
	8. Kualitas yang dipersepsikan ( <i>Perceived Quality</i> )	1. Kualitas produk sesuai dengan apa yang dipromosikan	15

Sumber : Tjiptono (2012:121)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kualitas Layanan (X2)	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Tampilan pegawai BCA menarik 2. Lokasi cabang strategis 3. Fasilitas antrian nyaman, bersih dan tenang	16-18
	2. Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Dalam pelayanan, pegawai tidak lupa menyebut nama nasabah 2. Pegawai dapat mengerti kebutuhan nasabah 3. Pegawai dapat memberikan solusi terbaik	19-21
	3. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Pegawai tidak melakukan kesalahan dalam melakukan pelayanan 2. Pegawai dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah	22-23
	4. Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Pegawai memberikan informasi yang jelas 2. Pegawai selalu siap membantu nasabah 3. Pegawai tanggap melayani keluhan nasabah	24-26
	5. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Bank memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi 2. Bank menjamin kerahasiaan data nasabah	27-28

Sumber : Kotler (2012:284)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Citra Perusahaan	1. Visual Logo	1. Logo Bank sudah dikenal dengan baik oleh nasabah	29
	2. Kualitas Produk	1. Kualitas produk dikenal memenuhi standar	30
	3. Kualitas Jasa	1. Kualitas pelayanan yang baik sudah dikenal oleh masyarakat	31

Sumber : PR Smith dalam Sudarso (2016:52)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Loyalitas Nasabah (Y)	1. <i>Repeat</i>	1. Nasabah ingin datang kembali untuk bertransaksi	32
	2. <i>Retention</i>	1. Dalam jangka Panjang akan terus bertransaksi	33
	3. <i>Refferal</i>	2. Akan menyarankan kepada orang-orang disekitarnya untuk dapat bertansaksi di Bank BCA	34

Sumber : Lupiyoadi (2013:161)

### 3.5. Metoda Analisis Data

Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda analisis statistik dengan menggunakan aplikasi komputer *Software Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 24. Penelitian ini menggunakan metoda regresi linier berganda. Langkah-langkah analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 3.5.1. Metoda Pengolahan Data

Rencana pengolahan data adalah dengan menggunakan komputer yaitu program SPSS Versi 24. Hasil analisis data tersebut berupa *print out* tabel *Multiple Regression*. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar

### 3.5.2. Metoda Penyajian Data

Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* dari operasi perkalian, penjumlahan, pembagian, pengakaran, pemangkatan, serta pengurangan. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel, agar dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

### 3.5.3. Metoda Statistik Data

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek- aspek penting yang berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal dari suatu data seperti *mean*, *median*, *modus*, *range*, *varian*, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, serta standar deviasi. Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.

#### 2. Uji Kualitas Data

Komitmen pengukuran dan pengujian suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan tingkat kebenaran/keabsahan (*validity*) yang tinggi. Pengujian pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Ghozali (2013:52-59), mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom (  $df$  ) =  $n-2$ , dalam ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jadi  $df$  yang digunakan adalah  $148-2=146$  dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai  $r$  tabel (uji dua sisi) sebesar 0.1614 dengan ketentuan:

Hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.1614) = valid

Hasil  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0.1614) = tidak valid

Jika  $r$  hitung (tiap butir dapat dilihat pada *colom corrected item – total correlation*) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Menurut Sarjono (2011:45), reliabilitas suatu variabel yang dibentuk dari daftar pernyataan dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Baroroh (2014:6), uji normalitas diketahui melalui sebaran regresi yang merata disetiap nilai. Menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam uji normalitas ini ada 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Alat uji yang digunakan pada penelitian ini adalah uji statistik dengan Kolmogorov-smirnovZ(1-Sample K-S). Dasar pengambilan keputusan uji statistik dengan Kolmogorov-smirnovZ(1-Sample K-S):

- 1) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti data residual terdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih dari 0,05, maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Charterjee dalam Baroroh (2014), uji Multikolinearitas atau koliner berganda merupakan hubungan linear yang sama kuat antara variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi berganda. Menurut Ghozali (2013:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Konsekuensi dari adanya kolinearitas sempurna diantara variabel-variabel independen adalah bahwa koefisien regresinya tidak tertentu dan kesalahan standarnya tidak terhingga. Jika tingkat kolinearitasnya tinggi tetapi tidak sempurna, penaksiran koefisien regresi adalah mungkin tetapi kesalahan standarnya akan cenderung besar.

Hal ini mengakibatkan nilai populasi dari koefisien tidak dapat ditaksir dengan tepat. Adanya multikolinearitas diantara variabel-variabel independen membuat kita tidak dapat mengetahui variabel independen mana yang mempengaruhi variabel dependen secara akurat. Indikator bahwa suatu model regresi terbebas dari multikolinearitas adalah :

- 1) Mempunyai nilai VIF yang tidak melebihi angka 10 (sepuluh). Apabila melebihi angka 10 (sepuluh) maka terjadi masalah multikolinearitas.
- 2) Mempunyai angka *tolerance* diatas 0,1. Apabila mendekati angka 0,1 berarti terjadi masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Baroroh (2014:6) uji heteroskedastisitas atau homogenitas digunakan untuk menganalisis homogen atau tidaknya data dalam regresi. Sedangkan menurut Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas didalam model regresi, dapat dideteksi dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di studentized. Dengan dasar analisis sebagai berikut:

- 1) Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk polater tertentu, maka mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik membentuk polater tertentu yang teratur, maka mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas. Analisis dengan grafik Scatterplots memiliki kelemahan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, diperlukan uji statistik untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Hal ini dapat dilihat apabila nilai probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan yaitu 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas dan sebaliknya.

4. Analisis Regresi Berganda

Menurut Baroroh (2014:14) analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang hanya menggunakan satu variabel terikat (Y) dan lebih dari satu variabel bebas (X). Menurut Yamin, dkk (2011:29) regresi linier berganda/majemuk digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan jumlah variabel independen lebih

dari satu. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

#### 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mencari tahu seberapa besar tingkat persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen pada penelitian tersebut.

Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi juga mengindikasikan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi memiliki nilai nol (0) hingga satu (1). Jika  $R^2$  mendekati 1, maka variabel independen memiliki hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi berapa variasi dari variabel dependen pada hipotesis tersebut. Namun jika  $R^2$  menjauh dari nilai 1 dan mulai mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen semakin terbatas.

#### 6. Analisis Pengujian Hipotesis

Dalam melakukan uji hipotesis maka dilakukan tiga jenis uji dengan tingkat signifikansi 5%.

##### a. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji Statistik t)

Peneliti melakukan pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji statistik t. Menurut Baroroh (2014:3) menyatakan uji t ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh dan seberapa kuat masing-masing variabel independen mengetahui variabel-variabel dependennya.

Menurut Ghozali (2013:178) uji parsial atau biasa dikenal dengan uji t (*t-test*) merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jadi, jika tingkat signifikansi nilai t lebih dari 5% ( $>0,05$ ) maka hipotesis tersebut ditolak dan variabel independen dianggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Namun jika nilai  $t$  yang didapat kurang dari 5% ( $<0,05$ ), maka hipotesis tersebut diterima. Karena hal ini dianggap bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada hipotesis tersebut.

b. Pengujian Model / Anova (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2013:177) uji F ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Menurut Baroroh (2014:2) menyatakan uji ini dilakukan untuk mempengaruhi pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel-variabel dependen secara simultan.

Untuk melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara simultan, maka pengujian menggunakan tingkat signifikansi yang sama seperti pada uji  $t$ , yaitu sebesar 5%. Namun perbedaannya dengan uji  $t$ , pada uji F ini jika nilai signifikansi yang didapat lebih dari 5% ( $>0,05$ ), maka hipotesis tersebut ditolak. Untuk menguji hipotesis statistik F, pengujian ini melakukan perbandingan antara nilai F hitung dengan nilai F table dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1)  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2)  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Nilai  $F_{table}$  dapat dilihat dari tabel statistik dengan tingkat signifikansi nilai *degree of freedom*-nya yang sesuai. Dengan menggunakan *significance level* 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai signifikan  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak