

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi MyBCA (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi), teknik dan alat yang digunakan pada penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018:63). Dalam penelitian ini strategi yang digunakan adalah penelitian asosiatif untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2) Dan Citra Perusahaan (X_3) terhadap variabel Y yaitu Loyalitas Nasabah secara simultan maupun parsial.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah suatu perihal kejadian yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA

Bekasi. Sesuai dengan tujuan penelitian maka peneliti ingin mengetahui target penelitian adalah Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi MyBCA (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi). Teknik yang digunakan adalah secara *purposive sampling*. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:118). Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi sebanyak 100 responden. Dalam pengambilan sampel ini adalah nasabah yang telah menggunakan Aplikasi MyBCA ini minimal 1 bulan. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil dengan kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu dan dianggap mewakili suatu populasi. Peneliti akan menggunakan rumus menurut Sujarweni (2015:155) dengan alasan karena jumlah populasi penelitian tidak diketahui.

$$n = \frac{z^2}{4 \times (\text{moe})^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 \times (0,10)^2} = 96,04$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z= nilai dari tabel distribusi normal pada taraf signifikan = 1,96

moe = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Berdasarkan perhitungan diatas sebesar 96,04, maka selanjutnya untuk memudahkan penelitian dibulatkan menjadi 100 responden pengguna MyBCA karena jumlah sampel semakin banyak sehingga kekuatan statistik semakin baik. Menurut Sugiyono (2019:143) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan

(terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas dan jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

Menurut Sugiyono (2017:82) *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Di dalam pemilihan sampel adapun kriteria yang digunakan yaitu:

- a. Pengguna aplikasi MyBCA di BCA Bekasi.
- b. Pengguna yang berusia 17 tahun ke atas.
- c. Pengguna yang menggunakan aplikasi MyBCA minimal 1 bulan.

3.3 Metoda Pengumpulan Data

Langkah yang sangat penting untuk dilakukan salah satunya yaitu tahap pengumpulan data untuk menentukan hasil penelitian yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Jenis Data

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif berdasarkan pada data yang dijelaskan oleh teori - teori yang relevan, untuk menghasilkan suatu teori yang menguatkan teori yang sudah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2018:48) metode penelitian kuantitatif deskriptif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

2. Sumber Data

Dalam memperoleh data penelitian, peneliti menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Sumber Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan observasi secara langsung di tempat objek penelitian dilakukan. Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti melakukan perolehan data dengan pengisian kuisisioner melalui *Google*

Form dengan target nasabah pengguna aplikasi MyBCA di BCA Bekasi yang bertransaksi di BCA Bekasi secara acak.

b. Sumber Data Sekunder

Peneliti juga tidak hanya memperoleh data dari data primer melainkan data sekunder untuk memperoleh data yang lebih akurat dan bervariasi. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti juga menggunakan data dari sumber yang relevan dan akurat, seperti buku dan jurnal.

3.4 Operasional Variabel

Definisi operasional adalah aspek yang ada dalam penelitian untuk memberikan informasi cara mengukur variabel. Menurut Sugiyono (2015:95) menyatakan bahwa variabel adalah sifat yang akan dipelajari. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang berdasarkan konsep dalam bentuk indikator di dalam sebuah kuesioner.

3.4.1 Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempunyai pengaruh atau menjadi sebab dan timbulnya variabel terikat (Sugiyono,2019:69).

Penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yang terdiri dari variabel Pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Citra Perusahaan (X_3). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Layanan (X_1) adalah tindakan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada nasabah.
- b. Kepuasan Nasabah (X_2) adalah tingkat suatu perasaan yang dirasakan nasabah terhadap kinerja yang diberikan dengan terpenuhinya harapan nasabah.
- c. Citra Perusahaan (X_3) adalah persepsi dari suatu organisasi yang diingat konsumen dan mempengaruhi persepsi terhadap perusahaan.

3.4.2 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat atau dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:39). Penelitian ini menggunakan 1 variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y). Loyalitas Nasabah adalah pembelian atau pemakaian yang dilakukan nasabah secara berulang – ulang terhadap suatu produk.

3.4.3 Skala dan Angka Penafsiran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu 1 - 5. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini skala Likert digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi nasabah mengenai penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Menurut Sugiyono (2016:93) berpendapat bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena dan sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016:94)

Dengan Skala Likert, variabel dapat diukur dengan menjabarkan indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dapat disusun menjadi pernyataan. Jawaban dari pernyataan yang didapat nantinya akan diolah kemudian menghasilkan kesimpulan. Sehingga dapat diketahui hasil akhir atas jawaban responden tersebut

seperti sangat setuju, setuju, ragu – ragu, kurang setuju dan sangat tidak setuju atas apa yang ada pada pernyataan tersebut. Semakin besar jumlah nilai yang diberikan responden untuk setiap variabel menunjukkan bahwa variabel tersebut semakin berpengaruh terhadap pertanyaan yang diajukan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka variabel yang akan dianalisis terdiri dari :

Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan (X ₁)	<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	Skala Likert
	<i>Assurance</i> (jaminan)	2. Memberikan jaminan kepuasan pelayanan kepada nasabah. 3. Jaminan keamanan dalam bertransaksi. 4. Jaminan kerahasiaan nasabah terjaga.	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	5. Cepat dan tanggap dalam memberikan layanan bagi nasabah. 6. Ketanggapan dalam penanganan masalah.	
	<i>Empathy</i> (empati)	7. Terdapat informasi terkait produk yang dijual. 8. Memperhatikan kepentingan nasabah.	
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	9. Rancangan fitur yang menarik, nyaman dan mudah digunakan.	

Sumber : (Kotler, 2016:442)

Tabel 3. 3 Tabel Operasional Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah (X ₂)	Terpenuhinya Kesesuaian Harapan Pelanggan	10. Nasabah merasa semua kebutuhannya dapat terpenuhi.	Skala Likert
	Minat Menggunakan Kembali	11. Nasabah selalu menggunakan kembali setelah merasakan pelayanan yang dirasakan.	
	Kesediaan Untuk Merekomendasikan Ke Orang Lain	12. Nasabah merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan produk dan jasa.	

Sumber : (Fandi, 2014:101)

Tabel 3. 4 Tabel Operasional Variabel Citra Perusahaan

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
Citra Perusahaan (X ₃)	<i>Personality</i>	13. Nasabah percaya terhadap perusahaan.	Skala Likert
	<i>Reputation</i>	14. Perusahaan melakukan peningkatan kinerja untuk kepercayaan nasabah.	
	<i>Value</i>	15. Perusahaan peduli terhadap citra perusahaan yang dipersepsikan oleh nasabah. 16. Perusahaan tanggap dan aktif dalam melayani nasabah.	
	<i>Corporate Identity</i>	17. Perusahaan mempunyai logo untuk memperkenalkan produknya. 18. Perusahaan mempunyai ciri khas yang berbeda dengan perusahaan lainnya.	

Sumber : (Kotler dan Keller, 2016:263)

3.5 Metoda Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya akan diolah menggunakan program software SPSS versi 26 yang dijalankan dengan media komputer. Untuk menghasilkan analisis statistik berupa determinasi dan uji hipotesis.

3.5.2 Penyajian Data

Dari data yang dihasilkan akan disajikan dalam bentuk tabel, tujuannya agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.5.3 Analisis Statistik Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26 untuk mempermudah penelitian agar mendapatkan hasil yang akurat. Uji instrumen penelitian (Uji Validitas dan Uji Reabilitas), teknik analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda, kemudian uji hipotesis secara parsial dan simultan.

3.5.3.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2016:211), uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan suatu tingkat validitas mempunyai validitas yang tinggi atau sangat valid. Jika instrumen yang kurang valid artinya memiliki validitas yang rendah atau kurang valid.

Menurut Sugiyono (2016:2), validitas adalah suatu ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Yang artinya data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Untuk mendapatkan data yang valid, reliabel dalam penelitian kuantitatif maka dilakukan penelitian pada sampel yang mendekati jumlah populasi. Untuk mengetahui apakah nilai korelasi signifikan, maka nilai korelasi hitung (r hitung) dibandingkan dengan nilai r pada tabel. *Degree of Freedom* (df) yang digunakan adalah $n - 2$. Jika nilai r hitung $>$ dari r tabel maka item tersebut adalah valid.

3.5.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dapat digunakan lebih dari satu kali dan tidak boleh responden yang sama. Uji reabilitas untuk jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's Alpha.

Uji reabilitas dilakukan setelah uji validitas dan diuji dengan pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Besar koefisien reliabilitas antara 0,50-0,60.

Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpecaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

3.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2018:179) *Adjusted R²* untuk mengetahui besarnya variasi dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas sisanya tidak dapat dijelaskan adalah bagian variasi dari variabel lain yang tidak termasuk didalam model. Hasil uji koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *Adjusted R²*. Nilai *Adjusted R²* adalah 0 sampai 1. Jika nilai *Adjusted R²* mendekati 1, artinya variabel bebas dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat dan nilai *Adjusted R²* mendekati 0, artinya variabel bebas untuk memprediksi variabel terikat sangat terbatas. Apabila nilai *Adjusted R²* sama dengan 0 maka yang dapat digunakan adalah nilai R².

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Pengujian Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:98) pengujian statistik t untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual berpengaruh dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan model adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $\text{sig } t \leq 0,05$ maka tolak H_0 artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai $\text{sig } t > 0,05$ maka tolak H_0 artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.5.5.2 Pengujian Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:98) Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari semua variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat. Uji statistik F menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas dalam model penelitian berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji F adalah sebagai berikut:

1. Jika $\text{sig } F \leq \alpha (0,05)$ maka tolak H_0 artinya model regresi signifikan secara bersamaan semua variabel atau satu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika $\text{sig } F \geq \alpha (0,05)$ maka terima H_0 artinya model regresi tidak signifikan dan secara bersama-sama semua variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.