

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dan hubungan antara dua variabel atau lebih. Strategi ini dipilih untuk menjelaskan dan menjelaskan bagaimana nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kedekatan emosional mempengaruhi loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam survei ini adalah berupa kuesioner. Survei yang dicoba menggunakan kuesioner dapat menciptakan hubungan antara tiga variabel yang sedang selidiki.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah suatu wilayah umum yang tersusun dari objek atau subjek dengan kualitas atau kuantitas dan karakteristik tertentu, objek atau subjek tersebut dipelajari dan disimpulkan oleh peneliti (Sugiyono 2017:80). Morissan (2012:19) berpendapat bahwa populasi adalah kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang terdaftar pada Bank Mega KCP Tanjung Priok Jakarta. Yang terdaftar jumlah nasabah pada Bank Mega KCP Tanjung Priok Jakarta yaitu 600.000 nasabah.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono 2017: 81). Untuk menghemat waktu dan anggaran sehingga seluruh jumlah nasabah tidak dijadikan objek investigasi. Jadi kami mencoba random sampling. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diusahakan dengan sampel acak sederhana, dimana sampel diambil dari populasi yang telah diuji secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang terdapat dalam populasi tersebut (Sugiyono 2017: 82).

Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan : n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf Kesalahan atau nilai kritis

Pada penelitian ini digunakan sampel yang dilakukan dengan tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% dengan memperhatikan nilai kritis yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Sesuai rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = 600.000 / (1 + 600.000 (0,1^2))$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel adalah 100. Dengan demikian penelitian ini menggunakan 100 responden nasabah.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Purhantara (2020) menjelaskan bahawa sumber data merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelidikan kerana sumber data adalah mengenai kualiti hasil kajian. Oleh itu, sumber data diambil kira semasa menentukan prosedur pengumpulan data. Dari Sumber penentuan data terdapat 2, ialah:

- Data Primer

Data langsung dari subyek penelitian, dalam penelitian ini peneliti menerima data atau data langsung dari nasabah yang tersimpan di KCP Mega Tanjung Priok Jakarta melalui kuesioner. Puhantara mengatakan, data primer dinilai lebih akurat kerana disajikan secara detail. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang menurut Sugiyono (2017) diusahakan dengan cara memberikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis yang harus dijawab.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari para nasabah yang menabung di bank mega Kcp Tanjung Priok Jakarta. kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan metoda pengukuran dengan menggunakan *skala likert*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 4 alternatif, yaitu:

Tabel 3.1
Skor Pernyataan

No	Jenis Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Metoda ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh jumlah nasabah untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

- Data Sekunder

Data yang sudah disediakan dalam bermacam wujud. Data sekunder berbentuk catatan, laporan, serta dokumen yang sudah diterbitkan. Data sekunder penelitian ini ialah riset literatur, artikel maupun surat kabar, serta data publikasi yang relevan.

3.4. Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi suatu variabel lain (variabel dependen). Variabel independen (variabel bebas) diberi simbol “X”. Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kedekatan Emosional

b. Variabel dependen

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya

variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang diteliti adalah Loyalitas nasabah.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
<p>Nilai Pelanggan</p>	<p>Nilai Pelanggan adalah perbandingan antara setiap keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan dengan biaya pengorbanan yang dibebankan. (Nuni & Ade (2019))</p>	<p>Dimensi Nilai Pelanggan menurut Nuni & Ade (2019). ada 4 aspek utama dari nilai pelanggan ialah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Emotional Value</i> (Nilai Emosional), ialah keahlian yang berkaitan dengan kesan perasaan ataupun emosional yang disebabkan oleh pemakaian produk. • <i>Social Value</i> (Nilai Sosial) ialah keahlian yang sesuatu produk yang berkaitan dengan kemampuannya dalam tingkatan kesan social yang baik dalam warga. 	<p>Skala Likert</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perfomance Value</i> (Nilai Kualitas) keahlian sesuatu produk yang di nilai mempunyai kinerja serta guna yang bagus. • <i>Price Value</i> (Nilai Harga) ialah keahlian sesuatu produk yang diperoleh dari harga yang terkesan mempunyai efisensi harga. 	
Kualitas Pelayanan	Menurut (Sianipar, 2018) dimana kualitas pelayanan yakni upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya buat mengimbangi harapan pelanggan	<p>Dimensi Kualitas Pelayanan Ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. • Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. 	Skala Likert

		<ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan • Kemudahan mendapatkan pelayanan 	
Kedekatan Emosional	<p>Menurut Achsan (2014) dalam Hidayat (2016:4) kedekatan emosional adalah perasaan saling memiliki antara penyedia jasa atau produsen dengan pengguna jasa atau konsumen.</p>	<p>Indikator kedekatan emosional adalah tolak ukur sikap yang harus dimiliki. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan kedekatan emosional antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciptakan dan mempertahankan hubungan yang berkualitas • Perilaku positif dan perilaku suportif Perilaku suportif dan positif juga harus ditanamkan antar anggota agar dapat mendukung sesama nya dalam kegiatan positif. • Memiliki sifat empati dan simpati sesama memiliki 	Skala Likert

		<p>sifat empati dan simpati sesama jika ada keluarga salah satu nasabah ada yang meninggal, maka pihak bank akan hadir untuk menunjukkan simpati dan berbelasungkawa.</p>	
Loyalitas Nasabah	<p>Menurut Suryati (2015:96) loyalitas pelanggan merupakan kebiasaan perilaku pengulangan pembelian, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya dan bercirikan dengan pencarian dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternatif.</p>	<p>Indikator Loyalitas Nasabah adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembelian secara berulang, • Mereferensikan kepada orang lain, • Membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain, • Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. 	Skala Likert

3.5. Metoda Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7) metode ini disebut metode kuantitatif karena data dan penelitian disajikan dalam bentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode koefisien determinasi, yang mengukur seberapa baik model mampu menjelaskan variasi variabel dependen dan melihat persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode analisis koefisien determinasi dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena metode ini memungkinkan dapat ditarik kesimpulan langsung tentang pengaruh setiap variabel yang digunakan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.0.

3.5.1. Uji Instrumen

3.5.1.1. Uji Validitas

Hasil penelitian akan dinyatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya. Uji validitas menyatakan bahwa alat pengumpul data dapat digunakan atau tidak digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:121) valid artinya instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dan r table.

Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid
- b. Jika r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh jarak dua atau lebih pengukuran gejala yang sama dengan menggunakan instrumen yang sama. Menurut Sugiyono (2017: 130), pengujian reliabilitas menyatakan bahwa pengukuran menggunakan objek yang sama menghasilkan data yang sama. Kriteria pengujian dijalankan dengan menggunakan uji Crobach Alpha. Jika suatu variabel

memberikan nilai cronbach's alpha > 0,70, maka variabel tersebut dikatakan reliabel.

3.5.1.3. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran kemampuan setiap variabel yang digunakan. Menurut Ghazali (2016: 95), koefisien determinasi (KD) terutama mengukur kemampuan model untuk menerapkan perubahan pada variabel dependen (Ghozali, 2013: 97). Koefisien determinasi (KD) atau R² digunakan untuk melihat kontribusi kemampuan variabel penjelas bersama terhadap variabel dependen, dimana nilai koefisien antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai KD atau R² yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98).

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Koefisien determinasi dapat dihitung dari perhitungan koefisien korelasi, yaitu untuk melihat persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk mengukur besarnya pengaruh antar variabel independent terhadap dependen, berikut rumus untuk koefisien determinasi (KD) Parsial dan Berganda:

a) Koefisien Determinasi Parsial

- 1) Determinasi parsial antara X₁ terhadap Y (X₂ dan X₃ konstan)

$$KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\%$$

- 2) Determinasi parsial antara X₂ terhadap Y (X₁ dan X₃ konstan)

$$KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\%$$

- 3) Determinasi parsial antara X₃ terhadap Y (X₁ dan X₂ konstan)

$$KD_{3.12} = r_{Y3.12}^2 \times 100\%$$

b) Koefisien Determinasi Berganda

1) Determinasi berganda antara X1, X2 dan X3 terhadap Y (X2 dan X3 konstan)

$$KD_{123} = r_{Y123}^2 \times 100\%$$

Dan untuk mengukur memberikan interpretasi koefisien determinasi (KD) dapat menggunakan interpretasi koefisien korelasi dibawah ini :

Tabel 3.3.

Indikator Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefision	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	rendah
0,40 – 0,599	sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2014 : 248)

3.5.2. Pengujian Hipotesis

3.5.2.1. Uji statistic F (Simultan)

Uji F statistik untuk menentukan apakah semua variabel independen atau independen dalam model memiliki pengaruh bersama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol (Ho) yang diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. $H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$. Artinya tidak semua variabel independen merupakan deskripsi yang signifikan dari variabel dependen. Hipotesis alternatif (Ha) adalah bahwa tidak semua parameter sama dengan nol pada waktu yang sama, atau: $H_a : b_1 b_2 \dots \neq 0$ artinya semua variabel bebas merupakan elemen penjelas penting dari variabel terikat pada waktu yang sama.

Metode pengujian uji-f dengan membandingkan apakah nilai f-statistik hitung lebih besar dari f-tabel menerima hipotesis alternatif (H1) bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

3.5.2.2. Uji Statistik T

Uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan bagaimana pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menjelaskan variasi

variabel dependen. Signifikansi uji-t adalah $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis menggunakan uji t-statistik adalah hipotesis alternatif diterima jika signifikansi t (p-value) $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen secara individual.

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka hipotesis diterima. Hal ini berarti, secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel, maka hipotesis ditolak. Hal ini berarti, secara parsial variable independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.