

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Creswell dan Kusumastuti dalam Meithiana menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji teori dengan cara mempelajari dan mengamati hubungan antara variabel secara mendalam.²⁷ Penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mengevaluasi populasi atau sampel guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian yang diterapkan dalam riset ini adalah penelitian survei. Survei adalah metode yang terstruktur untuk meminta individu membagikan pengalaman mereka mengenai sikap, perilaku, pendapat, dan kepercayaan mereka, termasuk penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah. Menurut Michael sebagaimana dikutip oleh Duli, menyatakan bahwa penelitian survei adalah metode riset yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan menjawab pertanyaan yang relevan dengan isu yang dihadapi. Penelitian survei ini memanfaatkan sampel dan kuesioner untuk menguji karakteristik populasi.²⁸

Dalam penelitian ini akan menggunakan alat bantu SPSS 25. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Surabaya* (UNITOMO PRESS, 2019). 92.

²⁸ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss* (Yogyakarta: Deepublish, 2019). 5.

independent (X) yakni kualitas pelayanan loyalitas nasabah (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Diponegoro No.50 64129 Kediri, Jawa Timur.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah segala hal yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan serta kemudian mengambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.²⁹ Variabel penelitian juga dapat berarti hubungan antara satu objek dengan objek lainnya. Ada dua jenis variabel dalam penelitian:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*Independent Variable*) adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab munculnya variabel terikat. Dalam studi ini, kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen.

Tabel 3.1 Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Merujuk pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan.
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam

²⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Dan Penelitian Evaluasi* (Bandung: Alfabeta, 2015).

		merespons kebutuhan atau permintaan nasabah.
	Assurance (Jaminan)	Pengetahuan, sikap sopan, dan kompetensi karyawan yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan nasabah.
	Empathy (Empati)	Perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap nasabah.

Sumber : Fandy Tjiptono, 2019.³⁰

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent variable*) ialah variabel yang dipengaruhi dan merupakan hasil dari variabel bebas.³¹ Loyalitas nasabah merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Indikator	Deskripsi Indikator
Loyalitas Nasabah	Pembelian Ulang (<i>Repeat Purchase</i>)	Mengacu pada tindakan nasabah yang secara konsisten melakukan pembelian atau menggunakan kembali produk atau layanan tertentu karena merasa puas dengan pengalaman sebelumnya.
	Peningkatan Penggunaan (<i>Increased Usage</i>)	Menggambarkan kecenderungan nasabah untuk meningkatkan frekuensi atau jumlah penggunaan produk atau layanan, menunjukkan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap perusahaan.
	Referensi Positif (<i>Positive Word of Mouth</i>)	Mengacu pada perilaku nasabah yang merekomendasikan produk

³⁰ Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction*.

³¹ *Metodologi Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Dan Penelitian Evaluasi*.

		atau layanan kepada orang lain, seperti teman, keluarga, atau rekan kerja, berdasarkan pengalaman positif yang mereka alami.
	Resistensi terhadap Kompetitor (<i>Resistance to Switch</i>)	Mencerminkan keengganan nasabah untuk beralih ke produk atau layanan dari kompetitor, meskipun ada penawaran yang serupa atau lebih murah, karena merasa nyaman atau terikat dengan pilihan saat ini.
	Komitmen Emosional (<i>Emotional Commitment</i>)	Menggambarkan ikatan emosional yang kuat antara nasabah dan perusahaan atau merek, di mana pelanggan merasa secara personal terhubung dan percaya pada nilai-nilai yang diusung oleh perusahaan.
	Kesetiaan Jangka Panjang (<i>Long-term Loyalty</i>)	Menunjukkan kesetiaan pelanggan yang bertahan dalam waktu yang lama, bahkan ketika perusahaan menghadapi tantangan seperti perubahan pasar, layanan, atau produk.

Sumber : Fandy Tjiptono, 2019.³²

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah perangkat yang menetapkan ciri-ciri tertentu dari objek yang ditentukan oleh peneliti dalam bentuk yang operasional. Konsep operasional ini mengubah teori yang abstrak menjadi alat yang dapat digunakan untuk menguji akurasi. Dalam penelitian, definisi ini sangat penting karena berfungsi untuk

³² Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction*.

memastikan kredibilitas metodologi dan mencegah terjadinya kesalahan saat mengumpulkan data.³³

Dalam penelitian ini, variabel dibedakan menjadi dua kategori yaitu variabel bebas (*independent variable* (X)) dan variabel terikat (*dependent variable* (Y)). Dalam penelitian ini, setiap variabel yang akan digunakan meliputi:

1. Variabel Independen

Studi ini memanfaatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah.

2. Variabel Dependen

Studi ini memanfaatkan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Menurut Fandy Tjiptono, loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan secara konsisten di masa depan, meskipun terdapat situasi yang memungkinkan pelanggan berpindah ke penyedia layanan lain. Loyalitas nasabah tidak hanya mencakup pembelian ulang tetapi juga perilaku positif lainnya, seperti memberikan rekomendasi kepada orang lain.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari objek yang diteliti.

Riset ini menggunakan data primer yang dihasilkan dari sumber utama baik

³³ A. Gede Muninjaya, *Langkah-Langkah Praktis Penyusunan Proposal Dan Publikasi Ilmiah* (Jakarta: Egic, 2016).

individu maupun kelompok dari pihak badan usaha seperti wawancara atau hasil penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam riset ini didapatkan dari hasil respon pada angket yang disebarakan kepada nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dari riset ini didapatkan melalui berbagai jurnal, buku dan media internet yang berhubungan dengan penelitian ini.³⁴

F. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada keseluruhan unit yang menjadi objek penelitian. Populasi terdiri dari kelompok individu yang memiliki ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Ini adalah area generalisasi yang mencakup subjek dengan kualitas dan karakteristik spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Secara lebih mendalam, populasi tidak hanya mencakup jumlah subjek yang diteliti, tetapi juga seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek tersebut.³⁵ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yang rutin melakukan transaksi di bank Jatim Syariah cabang Kediri selama lebih dari 1 tahun, yaitu berjumlah 25.500 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dalam penelitian. Peneliti memanfaatkan sampel untuk

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: PT. Alfabeta, 2016).

³⁵ Agung Widhi Kurniawan and Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016).

memperkirakan perilaku dalam populasi secara keseluruhan. Ketika populasi sangat besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mencakup seluruh populasi karena keterbatasan waktu, tenaga, biaya, dan faktor lainnya, sampel yang representatif dari populasi dapat digunakan. Penentuan sampel mengacu pada rumus yang dikembangkan oleh Slovin, dengan toleransi ketidaktepatan yang masih dapat diterima sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + Nxe^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Taraf kesalahan sebesar 0,05 (5%)

Sehingga didapatkan:

$$\begin{aligned} n &= \frac{25.500}{1 + 25.500 (0,05)^2} \\ &= 393,8 \text{ dibulatkan menjadi } 394 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, peneliti mengambil sampel sebanyak 394 responden. Sugiyono menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dilakukan dengan sengaja berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam metode ini, pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak, melainkan berdasarkan penilaian peneliti untuk menentukan subjek yang dianggap paling sesuai atau informatif dalam menjawab pertanyaan penelitian.³⁶

³⁶ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2019.

G. Teknik Pengumpulan Data

Karena tujuan utama penelitian ialah memperoleh data yang akurat serta dapat diandalkan, teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian. Dalam studi ini, peneliti menyebarkan angket atau kuesioner kepada nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri untuk mendapatkan tanggapan mereka. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi lengkap mengenai suatu masalah dari responden.

Kuesioner dalam riset ini menggunakan *skala likert* sebagai alternatif jawaban. *Skala likert* merupakan metode yang digunakan untuk menguji suatu perilaku, anggapan dan persepsi individu bahkan sekelompok orang perihal suatu fenomena atau permasalahan.³⁷

H. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur dan mengamati fenomena alam dan sosial dalam sebuah studi. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket, yaitu formulir yang berisi serangkaian pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.³⁸

I. Teknik Analisis Data

Upaya untuk mendapatkan informasi yang lebih objektif adalah langkah penting dalam penelitian. Aktivitas ini menghasilkan data yang menggambarkan karakteristik individu atau elemen yang sedang diperhatikan oleh peneliti.³⁹ Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis menggunakan alat bantu aplikasi SPSS 25 dengan beberapa teknis analisis data, yaitu:

³⁷ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dengan Metode R & D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016).

³⁹ Akhmad Jazuli, *Statistika Penelitian* (Purwokerto: UM Purwokerto Press, 2021).

1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti akan dilakukan pemeriksaan ulang atau penyuntingan dan diperiksa kembali apakah salah satu data tersebut terdapat kesalahan atau *human error* yang sering terjadi. Proses *editing* dimulai dari penghitungan jumlah semua instrument yang telah terkumpul, lalu setelah itu pemberian identitas pada jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden.⁴⁰

2. *Coding* (Pengodean)

Setelah editing selesai, langkah selanjutnya adalah memberikan kode pada data yang telah diedit. Ini berarti data yang telah diproses akan diberikan identitas khusus.⁴¹ *Coding* pada penelitian ini adalah :

- a. Variabel pertama yang diberi kode (X) adalah variabel dependen, yakni Kualitas Pelayanan.
- b. Variabel kedua yang diberi kode (Y) adalah variabel independen, yaitu Loyalitas Nasabah.

3. *Scoring* (Pemberian Skor)

Pemberian skor merupakan tahap ketiga dalam pemberian nilai pada pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada responden untuk diberi skor. Adapun jawaban dari pertanyaan angket memiliki ukuran mulai dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu:

- a. Sangat Baik (diberi skor 5)
- b. Baik (diberi skor 4)
- c. Cukup (diberi skor 3)
- d. Kurang Baik (diberi skor 2)

⁴⁰ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015).

⁴¹ Gulo.

- e. Tidak Baik (diberi skor 1)

4. *Tabulasi* (Penyusunan Data/Tabel)

Langkah selanjutnya adalah melakukan *tabulasi* atau penyusunan tabel. Tabulasi merupakan penyusunan data yang kemudian dimasukkan kedalam tabel yang bertujuan untuk memudahkan dalam menyusun dan mengolah data.⁴²

5. *Processing*

Tahap selanjutnya adalah proses penghitungan dan pengolahan data dengan statistik.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas berawal dari kata *validity* yang merupakan sebuah alat ukur atau instrument mengenai kecermatan dan ketepatan yang akan dilakukan oleh peneliti. Validitas sendiri merupakan produk dari validasi, yaitu proses yang dilakukan untuk mengolah data secara empiris yang berguna untuk mengukur seberapa teliti suatu alat uji melakukan tugasnya.

Uji signifikan sebaiknya dilakukan pada setiap soal yang akan dipertanyakan. Adapun ciri dasar pengujian validitas, yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument penelitian dikatakan *valid* atau benar. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument penelitian dikatakan *invalid* atau tidak benar.⁴³

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah cara yang digunakan untuk pengukuran angket yang menjadi indikator sebuah variabel yang disebarkan, serta sejauh mana

⁴² Soewardikoen, *Metodologi Penelitian Desain* (Bandung: Alfabeta, 2017).

⁴³ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* (Jakarta: Guepedia, 2021).

hasil suatu pengukuran tersebut bersiat tetap yang terpercaya dan terbebas dari pengukuran *measurement error*.

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach's alpha* dengan taraf signifikan yang dipakai yaitu angka 0,5; 0,6 hingga 0,7 tergantung kebutuhan penelitian yang dibantu menggunakan aplikasi SPSS 25. Dasar stabilitas *alpha* bisa diinterpretasikan dengan:

- Nilai *alpha* 0,00-0,2 artinya kurang reliabel,
- Nilai *alpha* 0,21-0,4 artinya agak reliabel,
- Nilai *alpha* 0,41-0,6 artinya cukup reliabel,
- Nilai *alpha* 0,61-0,8 artinya reliabel,
- Nilai *alpha* 0,81-1,00 artinya sangat reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Normalitas adalah ketentuan utama yang harus dilakukan dalam analisis parametrik yang disebabkan dengan adanya data yang terkumpul tersebut dianggap dapat mewakili populasi.⁴⁴ Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data variabel dalam analisis regresi memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi (sig.) > 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95% (taraf signifikansi 5%), maka data dianggap memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi secara normal.⁴⁵

⁴⁴ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Berapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

⁴⁵ Anwar Hidayat, "Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Dengan SPSS," <https://www.statistikian.com/2012/09/uji-normalitas-dengan-kolmogorov-smirnov.html>, Agustus 2024.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini merupakan proses yang digunakan untuk membuktikan apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual penelitian yang lain. Untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas atau tidak itu dengan memplotkan nilai prediksi dengan angka residualnya yang terdapat pada pola khusus (dapat melalui *scatterplot*) dengan diagram seperti mengumpul ditengah menyempit kemudian meluas atau sebaliknya.⁴⁶

3) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu hal dimana terbentuknya korelasi dari residul untuk pengujian satu dengan pengujian lain yang disusun berdasarkan periode waktu. Uji autokorelasi bertujuan untuk melihat model regresi terjadinya korelasi. Bentuk dari regresi yang normal itu tidak terdapat masalah pada autokorelasi. Angka yang digunakan untuk menggambarkan derajat hubungan adalah r . Untuk menentukan adanya autokorelasi pada riset ini adalah dengan menggunakan Durbin-Watson, dengan signifikansi sebesar 5%. Tolak ukur untuk menyimpulkan adanya permasalahan autokorelasi secara umum, yaitu:⁴⁷

- a) Jika $DW < d$ atau $> 4-d$, maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat autokorelasi.
- b) Jika DW pada posisi diantara d dan $(4-d)$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat autokorelasi.

⁴⁶ Dwi Prayitno, *Belajar Praktis Parametrik Dan Non Parametrik Dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi Dan Tesis* (Yogyakarta: Grava Media, 2017).

⁴⁷ I Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23: Edisi 8* (Badan Penerbit UNDIP, 2016).

c) Jika DW pada posisi antara dl dan du atau antara (4-du) dan (4-dl), maka tidak dapat menghasilkan kesimpulan yang tepat.

4) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati antar variabel independen (X) pada model regresi. Model regresi akan dikatakan mengalami multikolinearitas jika terdapat fungsi linier yang sempurna pada beberapa atau semua variabel independen (X) dalam fungsi linier. Gejala adanya multikolinieritas dilihat dengan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*-nya. Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.⁴⁸

c. Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi Sederhana merupakan suatu analisis statistika yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel satu dengan variabel lainnya. Rumus dari regresi linier sederhana ini adalah:⁴⁹

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat : loyalitas nasabah

X = variabel bebas : kualitas pelayanan

a = nilai konstanta Y, jika X = 0

b = koefisien regresi

e = error

⁴⁸ Gun Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG*, 2020, 333–42.

⁴⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23: Edisi 8*.

d. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan penjelasan dimana kondisi populasi yang akan diuji keabsahannya melalui data yang akan dianalisis oleh sampel populasi. Uji hipotesis ini memiliki tujuan untuk memutuskan apakah hipotesis yang diuji “ditolak” atau “diterima” dengan taraf signifikansi yang digunakan.⁵⁰ Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji T yang bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, yaitu memperlihatkan nilai signifikan dari setiap koefisien regresi terhadap kebenaran yang ada, dan dilakukan guna untuk melihat pengaruh variabel terikat secara parsial. Dalam uji hipotesis ini dapat dijelaskan sebagai berikut.⁵¹

1) Uji T

Menurut Sugiyono, uji t merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi dalam analisis regresi. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, jika nilai t-hitung menunjukkan signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka variabel independen (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Sebaliknya, jika nilai t-hitung menunjukkan signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, maka variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

a) Jika nilai Sig lebih besar dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima.

b) Jika nilai Sig kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) akan diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.⁵²

⁵⁰ Ghozali.

⁵¹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2018).

⁵² *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2019.