

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu memandang suatu fenomena sebagai sesuatu yang dapat diukur, dihitung dan diklasifikasikan secara sistematis.⁴⁴ Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴⁵ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen sebagai variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen, sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang menjadi akibat dari variabel independen.⁴⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas nasabah simpanan pada BMT NU Kabupaten Kediri.

⁴⁴ Tiara Azalia Septyarani and Nurhadi Nurhadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 7, no. 2 (2023): 220.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 7–9.

⁴⁶ Benny S. Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN* (Banten: Media Edu Pustaka, 2022), 39.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang membahas tentang Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan, dilakukan di BMT NU Kabupaten Kediri yang beralamat di Jl. Diponegoro No.25 Plemahan, Wonokerto, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Zuraidah, populasi merupakan sekumpulan seluruh elemen (unit atau individu) sejenis yang dapat dibedakan sebagai obyek penelitian lalu ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Tujuan populasi adalah untuk menentukan seberapa besar sampel yang dapat diambil dari populasi serta membatasi ruang lingkup generalisasi. Penelitian ini berfokus pada nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri. Penentuan populasi dalam penelitian ini didasarkan pada jumlah nasabah simpanan selama empat tahun terakhir pada 2022-2025, yakni sejumlah 680 nasabah.

2. Sampel

Menurut Zuraidah, sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya menjadi sumber data untuk diteliti.⁴⁸ Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive*

⁴⁷ Zuraidah, *Statistika Deskriptif* (Kediri: IAIN Kediri Press, 2023), 26.

⁴⁸ Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, 27.

sampling. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan menjadikan pertimbangan yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian.⁴⁹ Kriteria untuk menentukan sampel yaitu, nasabah aktif BMT NU Kediri pengguna produk layanan, telah menjadi nasabah dengan minimal periode waktu 3 bulan, dan nasabah yang melakukan transaksi secara berkala. Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% yang diterapkan jika jumlah populasi kurang dari 1000.⁵⁰ Rumus slovin dengan perhitungan:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Tingkat kesalahan 5% (0,05)

Dari jumlah populasi 680 nasabah simpanan, sampel yang diperoleh:

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

$$n = \frac{680}{1 + 680 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{680}{1 + 680 (0,0025)}$$

⁴⁹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif)* (Yogyakarta: UINSUKA Yogyakarta, 2021), 74.

⁵⁰ Rizka Zulfikar et al., *Metode Penelitian Kualitatif Teori, Metode dan Praktik*, Widina Media Utama (Bandung: Widina Media Utama, 2020), 193.

$$n = \frac{680}{1 + 1,7}$$

$$n = \frac{680}{2,7}$$

$$n \approx 251,85 = 252$$

Jadi, jumlah sampel yang diperlukan yaitu sebanyak 252 nasabah.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan variabel dependen.⁵¹ Variabel independen pada penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* (X).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang merupakan akibat dari adanya variabel independen.⁵² Variabel dependen pada penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y).

E. Definisi Operasional

Definisi operasional atau penjelasan variabel berdasarkan karakteristik dan indikator yang digunakan dalam penelitian sebagai landasan untuk mengumpulkan data.⁵³ Variabel dan indikator penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵¹ Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 66.

⁵² Dodiet Aditya Setyawan, *Hipotesis Dan Variabel Penelitian*, Tahta Media Group (Klaten: Tahta Media Group, 2021), 41.

⁵³ Dodiet Aditya Setyawan, *Hipotesis dan Variabel Penelitian*, 59.

1. *Customer Relationship Management (X)*

Customer Relationship Management merupakan rangkaian proses yang digunakan oleh perusahaan untuk menghubungkan dan membangun hubungan dengan pelanggan atau nasabah, dengan menggunakan indikator yaitu: Orang (*People*), Proses (*Process*) dan Teknologi (*Technology*).⁵⁴

2. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah merupakan tingkat komitmen nasabah untuk terus berinteraksi atau menggunakan jasa penyedia layanan berulang dalam waktu lama, dengan indikator yaitu: Melakukan pembelian kembali (*Repurchase*), Frekuensi berkunjung, Memberikan Rekomendasi kepada orang lain dan Menciptakan daya tahan terhadap pesaing.⁵⁵

F. Teknik Pengumpulan Data

Proses dalam penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data harus akurat dan mengikuti metode, agar sejalan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari lapangan dan digunakan sebagai data utama karena

⁵⁴ Siswati, Iradawaty, dan Imamah, *Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*.

⁵⁵ Srisusilawati et al., *Loyalitas Pelanggan*.

keakuratan data tidak bisa dipertanyakan.⁵⁶ Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa instrumen:

1. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses pengamatan langsung terhadap fenomena di lapangan, peneliti dapat mengamati dan melihat situasi sebenarnya.⁵⁷ Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang langsung ke kantor BMT NU Kabupaten Kediri untuk mendapatkan informasi dari informan atau pihak lembaga terkait.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data yang dapat berupa catatan, rekaman suara (*voice*), data perkembangan jumlah nasabah, foto kegiatan observasi.

3. Kuesioner

Pengumpulan data melibatkan pertanyaan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab.⁵⁸ Penelitian menggunakan kuesioner ditujukan kepada nasabah, kuesioner merupakan pengumpulan data responden yang bisa didapatkan dengan mempertimbangkan waktu dan biaya yang lebih efisien.

⁵⁶ Anisa Fitri Abigail Soesana, et.al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2023), 36–37.

⁵⁷ Siti Romdona, “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner,” *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2024): 42.

⁵⁸ Siti Romdona, “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner,” 44.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kuantitatif memanfaatkan alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data.⁵⁹ Alat ini adalah kuesioner yang disampaikan kepada responden. Skala ukuran menggunakan skala likert 1-5 untuk mengevaluasi pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 3. 1
Skala Likert

Instrumen	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Sugiyono, 2022)

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	No Item
<i>Customer Relationship Management</i> (X)	Orang (<i>People</i>)	Sikap staf/karyawan Kemampuan dan keterampilan	1, 2
	Proses (<i>Process</i>)	Efisien dan mudah dipahami Kemudahan proses layanan	3, 4
	Teknologi (<i>Technology</i>)	Mendapatkan informasi dari sistem operasional Kualitas layanan teknologi	5, 6
Loyalitas Nasabah (Y)	Pembelian Kembali (<i>Repurchase</i>)	Kepuasan pengalaman Ketertarikan dengan penawaran	1, 2
	Frekuensi Berkunjung	Sering nasabah dalam berkunjung Nasabah terlibat secara personal dan emosional	3, 4
	Rekomendasi	Sukarela rekomendasi produk atau layanan Pemasaran <i>word of mouth</i> yang efektif	5, 6
	Daya Tahan Pesaing	Tidak mudah terpengaruh dengan penawaran pesaing Nasabah setia bertahan dalam jangka lama	7, 8

(Sumber: Kotler & Keller, Indikator *Customer Relationship Management* dan J. Griffin, Indikator Loyalitas Nasabah).

⁵⁹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, Cetakan I. (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022), 44-45.

H. Teknik Analisis Data

Proses pengolahan data untuk mendapatkan data dari setiap variabel penelitian yang di teliti.⁶⁰ Analisis data dengan alat bantu program SPSS untuk menganalisis data dalam bentuk angka. Adapun tahapan analisis:

1. *Editing*

Editing merupakan proses pemeriksaan terhadap data yang telah berhasil dikumpulkan. Tahap ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan, kejelasan, dan ketetapan data serta meminimalkan kesalahan yang terdapat pada data mentah. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian data, peneliti melengkapinya melalui pengumpulan data ulang atau melakukan penyisipan data sesuai kebutuhan penelitian.

2. *Coding*

Pengkodean adalah pemberian kode pada setiap data termasuk memberikan kategori untuk memudahkan dalam melakukan analisis data. Kode yang diberikan dalam penelitian ada pada variabel *Customer Relationship Management* (X) dan loyalitas nasabah (Y).

3. *Scoring*

Pemberian skor yang ditetapkan dengan menggunakan pernyataan pada skala likert yang digunakan untuk menilai pandangan seseorang terhadap fenomena sosial.

⁶⁰ Dewi Kurniasih et al., *Teknik Analisa*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2021), 71.

4. *Tabulating*

Tabulating adalah proses penyusunan dan pengelompokan data ke dalam tabel secara sistematis sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tujuan tahap ini untuk memudahkan peneliti dalam membaca dan menganalisis data yang dikumpulkan.

5. *Processing*

Peneliti melakukan pengolahan data dengan teknik statistik menggunakan alat bantu program SPSS.

I. Teknik Keabsahan Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai seberapa akurat dan relevan suatu alat ukur dengan variabel yang sedang diteliti. Kuesioner dianggap valid jika pernyataannya dapat menunjukkan sesuatu yang bisa diukur oleh kuesioner itu.⁶¹ Ketentuan pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Apabila nilai r hitung $> r$ tabel dengan sig. 5% (0,05), maka dinyatakan data valid.
- 2) Apabila nilai r hitung $< r$ tabel dengan sig. 5% (0,05), maka dinyatakan data tidak valid.

⁶¹ Mintarti Indartini and Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi Dan Regresi Linier Berganda*, (Klaten: Lakeisha, 2024), 2.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk memahami apakah suatu data menunjukkan konsistensi dari hasil pengukurannya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut layak atau tidak digunakan kepada responden.⁶² Agar memastikan bahwa sebuah pengukuran dapat diandalkan, diperlukan beberapa kali pelaksanaan terhadap objek yang sama dengan hasil pengukuran yang sebanding, dimana akan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$.⁶³

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode untuk mendeskripsikan dan meringkas data serta memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data tanpa menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk menjelaskan variabelnya. Statistik deskriptif yang digunakan ialah untuk mengetahui mean (rata-rata), max (nilai maksimum), min (nilai minimum), dan standar deviasi.⁶⁴

⁶² Aminatus Zahriyah and Agung Parmono, *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi Dengan SPSS* (Jember: Mandala Press, 2021), 109.

⁶³ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*, 105–107.

⁶⁴ Sahir, *Metodologi Penelitian*, 37–39.

Tabel 3. 3
Kategori Skala Uji Deskriptif

Interval Kecenderungan	Kategori
$M - (1,5 \text{ SD}) > X$	Sangat Rendah
$M - (1,5 \text{ SD}) < X < M - (0,5 \text{ SD})$	Rendah
$M - (0,5 \text{ SD}) < X < M + (0,5 \text{ SD})$	Sedang
$M + (0,5 \text{ SD}) < X < M + (1,5 \text{ SD})$	Tinggi
$M + 1,5 \text{ SD} < X$	Sangat Tinggi

(Sumber: Saifuddin Azwar, Kategorisasi Data, 2017).⁶⁵

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas diterapkan untuk menentukan apakah nilai residu dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov Smirnov, untuk pengambilan keputusan apakah data normal atau tidak dengan melihat pada nilai signifikansi (Asymp sig. 2-tailed). Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak H_a diterima dan dinyatakan data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak dan dinyatakan data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linier antara beberapa atau keseluruhan variabel independen yang menjelaskan dalam model regresi. Ada tidaknya gejala multikolinearitas pada model regresi dapat dengan melihat

⁶⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Psikologi*, Edisi 2. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017).

VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*.⁶⁶ Apabila $VIF < 10$ dan memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidakseimbangan varian residual untuk setiap variabel dalam model regresi. Regresi yang baik itu tidak mengandung heteroskedastisitas.⁶⁷ Dengan menggunakan dasar analisis:

- 1) Apabila titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti, pola bergelombang, melebar kemudian menyempit, atau pola lainnya yang sistematis, maka menunjukkan terjadinya heteroskedastisitas.
- 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi untuk mengetahui adakah korelasi antara residu pada penelitian saat ini (t) dengan residu pada penelitian periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi harus tidak terjadi

⁶⁶ Indartini dan Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*, 14:15–16.

⁶⁷ Indartini and Mutmainah, 24.

autokorelasi, untuk mendeteksi gejala autokorelasi menggunakan Durbin-Watson dengan pengambilan keputusan:⁶⁸

- 1) Jika $DW < dL$, maka terjadi autokorelasi negatif
- 2) Jika $dL < DW < dU$, maka tidak dapat disimpulkan
- 3) Jika $dU < DW < 4-dU$, maka tidak terjadi autokorelasi positif dan negatif
- 4) Jika $4-dU < DW < 4-dL$, maka tidak dapat disimpulkan
- 5) Jika $DW > 4-dL$, maka terjadi autokorelasi positif

4. Analisis Korelasi Pearson

Analisis korelasi adalah untuk memahami apakah terdapat hubungan antar variabel, serta seberapa kuat hubungan tersebut. Salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur korelasi antar variabel adalah koefisien korelasi pearson.⁶⁹ Interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3. 4
Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi r	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,60	Cukup
0,60 – 0,80	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

(Sumber: Guilford, Koefisien Korelasi)

⁶⁸ Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, *Metode Kuantitatif Praktis* (Bandung: PT Bima Pratama Sejahtera, 2018), 30.

⁶⁹ Linda Rosalina et al., *Buku Ajar Statistika* (Padang: CV. Muharika Rumah Ilmiah, 2023), 82–83.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui dan mengukur pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.⁷⁰ Model persamaan regresi linier sederhana dirumuskan:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (terikat)

X = variabel independen (bebas)

a = Konstanta (titik potong Y)

b = Koefisien dari variabel X

e = Variabel lain diluar penelitian yang dapat memengaruhi variabel Y

6. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengukuran untuk mengidentifikasi pengaruh keseluruhan dari variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi secara keseluruhan.⁷¹ Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan penolakan atau penerimaan hipotesis:

⁷⁰ Anisa Fitri et al., *Dasar-dasar Statistika untuk Penelitian, Yayasan Kita Menulis* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2023), 110.

⁷¹ Zulfikar et al., *Metode Penelitian Kualitatif Teori, Metode dan Praktik*, 203.

1) Nilai Probabilitas sig. 0,05

- a) Jika nilai sig. $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika nilai sig. $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Melihat nilai F

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

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian model regresi linear sederhana yang hanya memiliki satu variabel independen, uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.⁷²

Dasar pengambilan keputusan pada uji t:

1) Nilai Probabilitas sig 0,05

- a) Jika nilai sig. $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana H_0 ditolak dan H_a diterima.

⁷² Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS: Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, 1 ed. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 161–162.

- b) Jika nilai sig. $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Melihat nilai t (t hitung)

- a) t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

7. Koefisien Determinasi (R^2)

R square atau nilai R^2 menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam sebuah model regresi.⁷³ Pengukuran ini bertujuan untuk menjelaskan variabel dependen dalam kemampuan yang dimilikinya.

⁷³ Indartini and Mutmainah, 45–46.