

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu penelitian yang banyak menggunakan angka, nilai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup> Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan dari obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>2</sup> Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung yang loyal yaitu nasabah yang setiap satu bulan menabung dan terus menerus selama 2 tahun di

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2005), 72.

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2005), 99.

UGT BMT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar yaitu sejumlah 411 nasabah.<sup>3</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>4</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Di dalam populasi semua objek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi kesempatan yang sama kepada setiap objek untuk menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar.

Untuk menentukan berapa banyak sampel yang harus diambil dalam suatu populasi yang ada, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu dengan rumus<sup>5</sup>  $n = N / (1 + N \cdot (e)^2)$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi error (batas yang peneliti tetapkan yaitu 5%)

Hasil perhitungannya yaitu  $411 / 3,5 = 117,4$  dibulatkan menjadi 118 nasabah.

## C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian. Data primer biasanya diperoleh dengan wawancara langsung kepada objek atau

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Nazilul Farkhan (Manajer BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Sukorejo, Blitar), tanggal 28 September 2017

<sup>4</sup> Nasution, *Metode Research : Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara. 2003), 105.

<sup>5</sup> Umar H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Jaarta : PT RajaGrafindo Persad, 2005), 49.

dengan pengisian kuesioner (daftar pertanyaan) yang dijawab oleh objek penelitian.<sup>6</sup>

Data primer diperoleh secara langsung dari obyek peneliti yang berupa hasil survei dari responden melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar, selain kuesioner, data primer diperoleh dari penjelasan dan keterangan dari karyawan dan Kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar.

#### **D. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah alat pada waktu penelitian menggunakan suatu metode. Dalam melakukan penelitian pasti ada proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik-teknik tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian yang dilakukan. Untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1. Teknik Observasi**

Observasi biasa disebut dengan istilah pengamatan. Teknik observasi atau pengamatan adalah “suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis”. Dalam keterangan lain dikemukakan bahwa observasi adalah “pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena

---

<sup>6</sup>Suharyadi dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Buku 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 14.

yang diselidiki". Dengan demikian penggunaan metode ini mengharuskan peneliti untuk hadir langsung untuk melakukan pengamatan sekaligus pencatatan terhadap fenomena yang sedang dikumpulkan informasinya.<sup>7</sup>

## **2. Metode Angket (Kuesioner)**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>8</sup> Angket (kuesioner) adalah usaha pengumpulan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam angket. Mereka diharapkan dapat memahami dirinya sendiri, mampu dan bersedia memberikan informasi, serta dapat menafsirkan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat oleh peneliti. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar terkait kualitas pelayanan, citra lembaga dan loyalitas nasabah.

---

<sup>7</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 44

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 135.

## E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.<sup>9</sup> Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent Variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variabel*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Lembaga (X2).
2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Loyalitas Nasabah (Y).

## F. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) citra lembaga (X2) serta variabel terikat yaitu loyalitas nasabah (Y).

Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut adalah :

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metedologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta 2007), 31.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 51.

## 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan

- 1) *Tangibles* (berwujud)
- 2) *Reliability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (keikutsertaan)
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)
- 5) *Empathy* (empati)

## 2. Citra Lembaga

Menurut Kotler, citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu perusahaan.

Indikator penilaian citra lembaga

- 1) *Personality*
- 2) *Reputation*
- 3) *Value*
- 4) *Corporate Identity*

## 3. Loyalitas

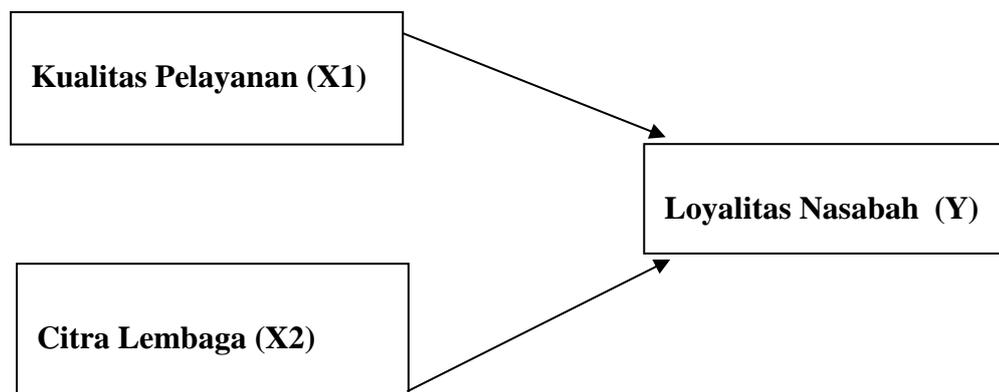
Menurut Griffin, "*Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*", yakni loyalitas mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan

pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Indikator dari loyalitas pelanggan menurut Kotler & Keller adalah sebagai berikut :

- 1) *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk)
- 2) *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan)
- 3) *Referallas* (merefensikan secara total esistensi perusahaan)

Dari definisi opsional di atas maka konsep penelitiannya adalah :



### G. Analisis Data

Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis terhadap data yang diperoleh agar dapat dipresentasikan semuanya kepada orang lain.<sup>11</sup> Analisis data dilakukan apabila data-data yang terkumpul dan selanjutnya data tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang objektif dan logis. Senada dengan pendapat tersebut M.

<sup>11</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 103.

Kasiran berpendapat metode ini dimaksudkan untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.<sup>12</sup> Dalam analisis data ini data yang telah terkumpul baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra lembaga maupun loyalitas nasabah yang dianalisis, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Sebelum pengumpulan data dilakukan, kuesioner sudah memberikan penjelasan tentang data yang diperlukan dalam praktiknya, hasil kuesioner yang masuk dari responden masih banyak mendapatkan kesalahan. Oleh karena itu, *editing* diperlukan untuk memeriksa kesalahan atau kekurangan. *Editing* merupakan proses dasar untuk menguji ketelitian dan tanggungjawab penelitian.

2. Pembuatan Kode dan penggolongan data (*coding and Categorizing*)

Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode diberikan untuk semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori atau kelompok. Disini efisiensi analisis akan tercipta sebab semua jawaban dapat diturunkan menjadi beberapa kategori yang dipilih secara seksama. Dalam penelitian ini *Coding* dan *Categorizing* adalah sebagai berikut;

---

<sup>12</sup> M. Kasiran, *Metodologi Penilitin* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

- a. Untuk variabel pertama, yaitu Kualitas Pelayanan (X1)
  - b. Untuk variabel kedua, yaitu Citra Lembaga (X2)
  - c. Untuk variabel ketiga, yaitu Loyalitas Nasabah (Y)
3. Memberi skor (*Scoring*)

*Scoring* adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat option (pilihan).

Penentuan skor untuk pertanyaan positif sebagai berikut :

- |   |     |
|---|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai       | : 5 |
| b. Setuju (S) bobot nilai               | : 4 |
| c. Kurang Setuju (KS) bobot nilai       | : 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) bobot nilai        | : 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju(STS) bobot nilai | : 1 |

Penentuan skor untuk pernyataan negatif sebagai berikut:

- |   |     |
|---|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai       | : 1 |
| b. Setuju (S) bobot nilai               | : 2 |
| c. Kurang Setuju (KS) bobot nilai       | : 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) bobot nilai        | : 4 |
| e. Sangat Tidak Setuju(STS) bobot nilai | : 5 |

4. Penyusunan Tabel (*tabulasi*)

Tabulasi merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan

analisis lebih lanjut. Tabulasi merupakan yang harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan penelitian. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

Dalam menganalisis data, nantinya peneliti akan menggunakan bantuan program SPSS untuk memperoleh hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan.

#### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat valid atau kesahihan suatu instrumen. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS. Ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha* 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha* 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- c. Nilai *alpha* 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha* 0,61-0,8 berarti reliabel
- e. Nilai *alpha* 0,81-1,00 berarti sangat reliabel <sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009), 97.

## 2. Teknik Statistik Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan citra lembaga terhadap loyalitas.

## 3. Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah membuat grafik distribusi normal dengan bantuan program SPSS 21.<sup>14</sup>

## 4. Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, diantaranya:<sup>15</sup>

- 1) Dengan menggunakan nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi.

---

<sup>14</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 110.

<sup>15</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 66

- 2) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ).
- 3) Dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*.

Pada penambahan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut santoso, pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.<sup>16</sup> Prasyaratnya harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi .
- 2) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak autokorelasi.
- 3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Nilai  $dU$  dan  $dL$

---

<sup>16</sup> Ibid.,68

dapat diperoleh tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

c. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.<sup>17</sup> Cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak terpola.

5. Korelasi

Analisis ini untuk mengetahui kuatnya hubungan masing-masing variabel bebas X1 (kualitas pelayanan), X2 (citra lembaga) terhadap variabel terikat Y (loyalitas nasabah), maka digunakan analisis korelasi.<sup>18</sup> Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang

---

<sup>17</sup>Wiratman Sujarweni, Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum, (Yogyakarta : Ardana Media. 2008), 180

<sup>18</sup> C. Trihendradi, *7 langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 197 – 198.

ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:<sup>19</sup>

**Tabel 3.1** Interpretasi nilai r *Product Moment*

Besarnya “r” <i>product moment</i>	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah .
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah.
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang.
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang kuat.
0,90 – 1,00	Antara variable X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat kuat.

## 6. Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik regresi linier berganda (*multiple regression*) dengan program SPSS. Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

<sup>19</sup> C. Trihendradi, *7 langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 197 – 198.

$X_2$  = Citra Lembaga

$\beta_1$  = Koefesien regresi variabel kualitas layanan

$\beta_2$  = Koefesien regresi variabel citra lembaga

$e$  = Kesalahan prediksi

## 7. Pengujian Hipotesis

### a. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujian :

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) > 0,05 maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen. Jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>20</sup>

### b. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan citra lembaga ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ).<sup>21</sup> Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) > 0,05 maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh

<sup>20</sup> Ali Anwar, *Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*, (Kediri: IAIT Press, 2009), 104.

<sup>21</sup>Ibid, 62.

terhadap perubahan nilai variabel dependen. Jika nilai signifikan ( $\alpha$ ) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>22</sup>

#### 8. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa besar presentase variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra lembaga) mampu menjelaskan variabel terikat (loyalitas nasabah).  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau variabel independen dalam model yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

Kriteria Pengujian :

$R^2 = 0$ , artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100%, artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

---

<sup>22</sup> Ali Anwar, *Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*, (Kediri: IAIT Press, 2009), 104.

<sup>23</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79