

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian sangat memerlukan sebuah rancangan penelitian karena dengan dilakukannya rancangan penelitian akan membuat orang yang sedang melaksanakan penelitian lebih mudah menyelesaikan penelitiannya. Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pendekatan dari hasil dari penelitiannya akan disajikan dalam sebuah bentuk data deskriptif yang menggunakan angka statistik.¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat penelitian di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang beralamatkan di Jl. A. Yani Ruko Citra Niaga Blok E-11 Pasar Legi Jombang.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sebuah objek dari sebuah penelitian atau bisa diartikan sebagai pusat yang menjadi titik perhatian. Adapun variabel- variabel yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut :²

¹ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), 30.

² Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 161.

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas yaitu dimana variabel yang dapat mempengaruhi atau bahkan bisa juga menjadi sebab sebuah perubahan atau munculnya variabel dependen (variabel terikat).³ Sedangkan variabel bebas yang ada di dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel Terikat yaitu dimana variabel ini dipengaruhi atau bisa juga menjadi akibat, karena timbulnya variabel bebas. Variabel terikat yang ada dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

D. Definisi Operasional

Untuk menguraikan sebuah variabel-variabel yang telah diartikan maka peneliti harus mendefinisikan hubungan dari masing-masing variabel untuk tambahan pengetahuan dalam sebuah penelitian. Adapun variabel-variabel yang diteliti sebagai berikut :

a. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen dalam sebuah penelitian ini merupakan Kualitas Pelayanan sebagai variabel X. Indikator Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan yang dirasakan pelanggan antara kesesuaian harapan dan kenyataan dari sebuah pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan ini bisa diketahui dengan cara membandingkan antara pemikiran pelanggan atas sebuah layanan jasa yang sudah mereka dapatkan

³ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 4.

dengan sebuah pelayanan yang sudah mereka harapkan⁴

Tabel definisi operasional Variabel Independen

Variabel	Variabel Indikator
Kualitas Pelayanan(X)	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)
	Kepastian/Jamninan (<i>Asurance</i>)
	Empati (<i>Empathy</i>)
	Bukti Nyata/Langsung (<i>Tangible Tangible</i>)

Sumber : Indikator Kualitas Pelayan menurut Rambat lupyoadi dan A.hamdani (2006)

b. Variabel Dependen (terikat)

Variabel dependen dalam penelitian yang penulis teliti ini merupakan loyalitas nasabah sebagai variabel Y. Indikator loyalitas nasabah dapat dilihat pada table dibawah ini.

Loyalitas menurut beberapa ahli yaitu menurut Sutisna Loyalitas adalah perasaan senang dari sebuah merk yang telah dipaparkan dan pembelian yang secara terus-menerus terhadap merk itu sepanjangwaktu.⁵

⁴ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 140.

⁵ Huriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, 129.

Tabel definisi operasional Variabel Independen

Variabel	Indikator Variabel
Loyalitas Nasabah (Y)	Membeli kembali atau melakukan transaksi ulang
	Merekomendasikan lembaga kepada pihak lain
	Tidak niat pindah ke Lembaga lain
	Membicarakan hal-hal positif mengenai Lembaga

Sumber : Indikator Loyalitas Nasabah menurut Lupyoadi (2001)

E. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan individu ataupun subjek pada sebuah waktu dan juga wilayah dan juga sebuah kualitas tertentu yang diteliti.⁶ Populasi yang ada di dalam penelitian ini yaitu semua nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang sudah Mengajukan Pembiayaan Selama tiga tahun berturut-turut mulai tahun 2017-2019.

Sampel adalah bagian dari karakteristik serta jumlah yang dimiliki oleh populasi.⁷ Sampel harus memiliki sifat representatif dimana mewakili sebuah populasi agar bisa diambil sebuah kesimpulan yang disebut generalisasi. Cara menentukan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan tabel penentuan jumlah sampel oleh *issac* dan *michelle* adalah sebagai berikut:

⁶ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), 101.

⁷ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, 62.

**TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10 %**

N	Signifikasi			N	Signifikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243
270	192	152	135	2600	529	307	245

Berdasarkan tabel *issac Miccele* diatas peneliti menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% karena yang sering digunakan dalam penelitian adalah 5%. Menurut *issac micelle* jumlah sampel yang digunakan dengan jumlah populasi 1478 dan dibulatkan menjadi 1500 adalah sebanyak 283.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* yang dapat diartikan dengan teknik pengambilan sampel yang

memberikan kesempatan yang sama bagi masing-masing anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Secara lebih rinci, adapun teknik sampling yang dipakai adalah simple random sampling yang dapat diartikan dengan teknik pengambilan sampel yang bisa dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan kedudukan yang ada dalam populasi tersebut. Penelitian ini yang dijadikan sampel adalah sebagian dari populasi nasabah yang mengajukan pembiayaan selama tiga tahun berturut-turut di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu sebuah alat bantu yang dapat dipergunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan sebuah data. Instrumen penelitian sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Instrumen penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah angket. Angket dapat diartikan sebagai sekumpulan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang disusun secara sistematis.⁸

G. Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data dapat dibagi jadi dua bagian yaitu yang pertama sumber data primer dan yang kedua sumber data sekunder. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dari sumber kedua. Sedangkan sumber data primer ialah sumber data yang didapatkan dari sumber data asli.⁹ Mengenai hal yang menjadi subjek dimana sumber data tersebut diperoleh dalam sebuah penelitian ini

⁸ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pustaka Media, 2005), 123.

⁹ Eta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Adi Offset, 2010), 191.

adalah nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

b. **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini memakai sebuah metode pengumpulan data dengan cara melakukan menyebar kuisisioner (angket) kepada responden yang diteliti untuk mendapatkan sebuah data yang baik dan juga terperinci. Kuisisioner dapat diartikan sebagai sebuah alat pengumpul data yang bisa dilakukan dengan memakai cara menggunakan sekumpulan pertanyaan yang diberikan untuk responden agar dijawab dengan memberikan sebuah angket.¹⁰

H. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah tahapan menyederhanaan sebuah data dalam sebuah bentuk agar lebih mudah diinterpretasikan dan dibaca.¹¹ Metode ini tujuannya untuk menyimpulkan sebuah data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan mudah diperkirakan sehingga memiliki hubungan antar masalah penelitian dapat lebih mudah dipelajari dan diuji.¹² Teknik analisis data berupa angka-angka menggunakan bantuan dari program SPSS 20.0. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data yaitu sebagai berikut:

a. **Persiapan**

- 1) Mengecek nama dan kelengkapan dari masing-masing identitas responden.
- 2) Mengecek apakah data yang diterima sudah lengkap.
- 3) Mengecek jawaban responden pada variabel pertama, jika jawaban dari

¹⁰ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi* (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

¹¹ Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

¹² M Katsiran, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

nasabah dianggap tidak lengkap maka harus di drop.¹³

b. Pemeriksaan Data (*editing*)

Hasil kuesioner yang telah masuk dari responden dan hasil tersebut masih banyak mendapatkan kesalahan. Maka dari itu editing dijalankan untuk memeriksa kekurangan atau kesalahan.

c. Pembuatan Kode (*coding*)

Proses pembuatan kode adalah proses penggunaan simbol atau angka untuk memberikan simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kusioner. Tetapkan kode untuk semua kusioner yang sama, oleh karena itu semua jawaban dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok atau kategori, karena semua jawaban dapat di sederhanakan menjadi beberapa kategori yang dipilih dengan cermat, sehingga mencapai efisiensi analisis.

d. Scoring

Scoring merupakan memberi skor atau skoring terhadap imasing-masing yang perlu diberikan skor.¹⁴ Memberikan skor atau nilai pada lembar jawaban angket pada setiap subjek atau pertanyaan, dengan memberikan skor pada setiap subjek akan lebih mudah mengetahui peringkat pada setiap pillihan jawaban, yaitu meliputi:

- 1) Sangat tidak setuju = 1
- 2) Tidak setuju = 2
- 3) Netral = 3

¹³ Uno Hamzah B, *Teori Motivasi Dan Pengukurannya Di Bidang Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 23.

¹⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktik*, 206.

4) Setuju = 4

5) Sangat setuju = 5

e. Penyusunan Tabel (tabulasi)

Tabulasi adalah sebuah tahapan rangkuman data dan memperlihatkan ke bentuk yang lebih rapi demi kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi yang harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan sebuah penelitian. Proses tabulasi dapat dilakukan menggunakan komputer maupun secara manual.

f. *Processing*

Processing adalah menghitung, menganalisis serta mengelola mengolah data dengan statistik.¹⁵ Teknik analisisnya adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuisisioner. sebuah kuisisioner bisa disebut valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuisisioner dapat untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.¹⁶ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam uji validitas. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan atau indikator tersebut disebut valid. Begitu pula sebaliknya.¹⁷

¹⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171.

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 52.

¹⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1999), 135.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Skor total

n = Jumlah responden

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).¹⁸

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.¹⁹ Pengujian reliabilitas dapat dibantu dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha. Kriteria uji reliabilitas adalah jika nilai alpha $>$ 0,6 maka diartikan reliabel.²⁰ Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 20. Ukuran kemantapan alpha dapat

¹⁸ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenadana Media Group, 2007), 136.

¹⁹ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, 365.

²⁰ V Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum* (Yogyakarta: Ardans Media, 2007), 187.

diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Jika nilai *cronboach's alpha* $> 0,60$ maka kuesioner reliabel atau konsisten
2. Jika nilai *cronboach's alpha* $< 0,60$ maka kuesioner tidak reliabel atau tidak konsisten²¹

2) Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal atau tidak, Uji normalitas dengan *Skewness* dan *Kurtosis* dapat dilihat dengan menghitung nilai *Skewness* dan *Kurtosis*, *Skewness* dapat dihitung dari nilai *Skewness / Standar Error skewness*. Begitu pula nilai *Kurtosis* dapat dihitung dari nilai *Kurtosis / Standart Error*. Batas toleransi *Skewness* dan *Kurtosis* yang masih dianggap normal adalah antara -1,96 sampai 1,96 (Sering dibulatkan -2 sampai 2).²²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Jika berbeda maka disebut Heteroskedastisitas.²³ Dasar mengambil sebuah keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan grafik scatter plot sebagai berikut:

²¹ Eko Sujianto Agus, *Aplikasi Statistik Belajar SPSS* (Jakarta: Pretasi Pustaka Karya, 2009), 97.

²² Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 94.

²³ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, 139.

- (1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatter plot, seperti titik- titik yang membentuk pola yang teratur (menyebar kemudian menyempit, bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya menyebar, maka indikasinya tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁴

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (t-1). Autokorelasi timbul karena penelitian yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson, di mana hasil pengujian ditentukan berdasarkan nilai Durbin-Watson. Kriteria nilai Durbin-Watson dijelaskan di bawah ini:

- (1) Jika Nilai $d < d_L$ atau $d > (4 - d_L)$, maka terdapat autokorelasi
- (2) Jika $d_U < d < (4 - d_U)$, maka tidak terdapat Autokorelasi
- (3) Jika $d_L < d < d_L$ atau $4 - d_U < d < 4 - d_L$, maka tidak ada (ragu-ragu).²⁵

d. Uji Korelasi

Uji Korelasi merupakan suatu uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa derajatkah hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian ini melakukan uji korelasi dengan metode pearson product moment, dengan kriteria sebagai berikut;

²⁴ Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2008), 180.

²⁵ *Ibid.*, 110–111.

- 1) 0,70-1,000 Antara variable x dan y memiliki korelasi yang sangat kuat
- 2) 0,50-0,699 Antara variable x dan y memiliki korelasi kuat
- 3) 0,30-0,499 Antara variable x dan y memiliki korelasi yang sedang
- 4) 0,10-0,299 Antara Variabel x dan y memiliki korelasi yang rendah
- 5) 0,00 Antara variable x dan y memiliki korelasi tidak terdapat hubungan.

Hipotesis yang melandasi pengujian korelasi *pearson product moment* sebagai berikut:

- 1) H_0 : Tidak terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang .
- 2) H_a : Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng.

e. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah sebuah analisis regresi yang mempunyai dua variabel yang merupakan sebuah model dimana model tersebut ada satu variabel terikat dan satu variabel bebas yang dinyatakan dengan sebutan fungsi linier. ²⁶ Analisis tersebut dapat digunakan agar bisa mengetahui pengaruh antara dua variabel yang merupakan variabel independen dalam hal ini pelayanan customer service (X) dengan variabel dependen yaitu loyalitas Nasabah (Y) Menggunakan rumus di bawah ini:

²⁶ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: Bumi Perkasa, 2011), 60.

Rumus $y = a + bx$

Keterangan :

y = Variabel terikat (Loyalitas Nasabah)

x = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan) a = Intersep

b = Koefisien Regresi (slop)

f. Uji Signifikan (Uji t)

Uji t ini dapat digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel independen dengan menganggap variabel lainnya memiliki sifat konstan (tetap), uji ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel.

g. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) ini bertujuan untuk memperkirakan seberapa jauh tingkat kemampuan model dalam menerangkan sebuah variabel terikat.²⁷ Nilai koefisien determinan yaitu memiliki angka antara 0 dan 1, jika hasilnya mendekati angka 0 maka bisa dikatakan kemampuan sebuah variabel-variabel independen ketika menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Begitu sebaliknya jika hasil lebih mendekati angka 1 maka dapat diartikan memiliki jumlah 100% maka dapat diartikan variabel bebas tersebut memiliki pengaruh kuat terhadap variabel terikat

²⁷ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

