

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan rancangan deskriptif, jadi penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh antara variabel eksogen Kehadalan (*Reliability*) (ξ_1), Kepuasan nasabah (*Customer satisfaction*) (ξ_2), dan Citra bank (η_1) terhadap variabel endogen Loyalitas nasabah (η_2) atau menguji kebenaran suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya, sehingga diperoleh hasil yang memperkuat atau menggugurkan teori atau hasil penelitian sebelumnya. Data setiap variabel dikumpulkan dengan metode angket sebagai metode utama yang dibantu dengan metode wawancara dan observasi sebagai metode pendukung.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian proposal tesis ini adalah kehadalan (*reliability*), kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), citra bank dan loyalitas nasabah. Kegiatan ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro Lampung.

C. Metode Penelitian

Karena penelitian ini merupakan deskriptif dan verifikatif yang dilakukan melalui pengumpulan data primer di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode survey penjelasan (*explanatory survey method*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang digunakan terhadap obyek lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama.

Untuk menguji pengaruh antara variabel eksogen dan endogen yakni pengaruh langsung kehadalan (*reliability*), kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah bank

Muamalat, maka alat uji yang digunakan adalah Model Persamaan Struktural. (*Structural Equation Modeling SEM*) dan menggunakan program *Linier Structural Relationship (LISREL)* yang merupakan paket program statistik untuk model persamaan structural.

1. Operasional variabel penelitian

Operasional variabel merupakan definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti yang mencakup indikator-indikator yang ada pada masing-masing variabel. Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah:

a. Kehadalan (*Reliability*) (ξ_1)

- 1) Definisi Konseptual: *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan standar yang diharapkan. Terkait kecepatan, ketepatan waktu, konsistensi dalam bekerja serta penanganan masalah yang dihadapi konsumen.
- 2) Definisi Operasional: *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan standar yang diharapkan. Terkait kecepatan, ketepatan waktu, konsistensi dalam bekerja serta penanganan masalah yang dihadapi konsumen, dan dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah bank Muamalat cabang Kota Metro Lampung.

b. Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*) (ξ_2)

- 1) Definisi Konseptual: *customer satisfaction* dapat diartikan sebagai hasil dari proses pelanggan yang membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja yang diterima, dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.
- 2) Definisi Operasional: *customer satisfaction* dapat diartikan sebagai hasil dari proses pelanggan yang membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja yang diterima, dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah bank Muamalat cabang Kota Metro Lampung.

c. Citra Bank (η_1)

- 1) Definisi Konseptual: citra perusahaan merupakan hasil atau kesan keseluruhan dari kepercayaan, pengalaman, dan pengetahuan seseorang tentang perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan interaksi pelanggan untuk kesan komunikasi berkualitas yang tersimpan dalam ingatan konsumen.
- 2) Definisi Operasional: citra perusahaan merupakan hasil atau kesan keseluruhan dari kepercayaan, pengalaman, dan pengetahuan seseorang tentang perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan interaksi pelanggan untuk kesan komunikasi berkualitas yang tersimpan dalam ingatan konsumen yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah bank Muamat cabang Kota Metro Lampung.

d. Loyalitas Nasabah (η_2)

- 1) Definisi Konseptual: loyalitas pelanggan ialah komitmen pelanggan yang merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh konsumen, berupa pelanggan yang menyukai barang atau jasa dan terdorong untuk terus membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut sehingga terjadi pembelian ulang dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.
- 2) Definisi Operasional: loyalitas pelanggan ialah komitmen pelanggan yang merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh konsumen, berupa pelanggan yang menyukai barang atau jasa dan terdorong untuk terus membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut sehingga terjadi pembelian ulang dan akan merekomendasikannya kepada orang lain yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah bank Muamat cabang Kota Metro Lampung.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Penjabaran operasional variabel dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	Sub indikator	Butir angket
<i>Reliability</i> (ξ_1)	a. Kecepatan pelayanan.	1. Kesigapan petugas 2. Kecepatan pelayanan 3. Sesuai dengan aturan	1,2 3,4,5 6,7
	b. Kosistensi berkerja	4. ketelitian 5. kesesuaian aturan 6. Berkemampuan baik	8, 9, 10 11, 12 13, 14
	c. Penanganan masalah	7. Petugas yang tanggap 8. Ketulusan petugas 9. ketidak cakapan	15,16 17,18 19, 20
<i>Customer Satisfaction</i> (ξ_2)	a. Perbandingan Harapan	1. Tidak sesuai harapan 2. Ketanggapan petugas	1,2, 3, 4, 5,
	b. Kinerja yang diterima	3. Sikap petugas 4. Pelayanan yang baik	6, 7, 8, 9,10,11
	c. Perasaan Senang	5. Kebersihan ruangan 6. Tanggung jawab kayawan	12, 13 14,15
	d. Harapan yang dimiliki.	7. Kemudahan bertransaksi 8. Kompensasi	16,17,18 19,20
Citra Bank (η_1)	a. Kesan keseluruhan	1. Mengutamakan nasabah 2. Karyawan professional	1,2,3,4 5,6
	b. Kepercayaan	3. Produk bank 4. Layanan	7,8,9 10, 11
	c. Pengalaman	5. Petugas handal 6. Pelayanan yang baik	12,13 14,15
	d. Pengetahuan konsumen	7. Mudah diingat 8. Sesuai syarat islam	16,17 18,19, 20
Loyalitas Nasabah (η_2)	a. Komitmen nasabah	1. Konsistensi 2. Kesetian nasabah	1,2 3, 4
	b. Kepuasan nasabah	3. Merasa suka 4. Layanan yang cocok 5. Prosedur mudah	5,6 7,8 9,10
	c. Membeli kembali	6. keuntungan 7. Transaksi berulang	11,12 13,14
	d. Merekomendasikan kepada orang lain	8. Merekomendasikan 9. Berbicara positif	15,16,17 18,19,20

2. Metode penarikan sampel

a. Populasi

Yunarti (2015 : 37) populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Berdasarkan pengertian tersebut populasi merupakan wilayah sekelompok objek yang lengkap dan jelas, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dari semua nilai, baik kualitatif maupun kuantitatif untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sesangkan populasi terjangkau adalah populasi yang terukur karena di batasi oleh suatu tempat dan waktu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah nasabah Bank Muamat Cabang Kota Metro Lampung, dan populasi terjangkaunya adalah nasabah yang, menggunakan jasa tabungan Haji Bmi.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan metode tertentu agar sampel mempresentasikan populasi. Menurut Margono (2010: 118) sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan cara-cara tertentu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari pada sampel itu, kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental sampling*, merupakan pengambilan sampel yang tidak dipandu oleh karakteristik yang jelas (Etikan dan Bala, 2017 : 2). Artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dapat dijadikan sampel apabila orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data.

Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat yang menggunakan jasa tabungan Haji Bmi di bank Muamalat Metro Lampung paling sedikit satu tahun. Untuk menentukan ukuran sampel yang di butuhkan, di gunakan rumus slovin sabagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Konstanta dalam penelitian ini digunakan $e = 0,05$ atau 5%

Dalam hal ini jumlah nasabah yang menggunakan jasa tabungan Haji Bmi bank Muamalat Metro Lampung adalah sebesar 996 nasabah. Maka perhitungan penentuan jumlah sampel adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{996}{1 + 996(0,05)^2} \\ &= \frac{996}{3,49} \\ n &= 285,38 \end{aligned}$$

Berdasarkan menggunakan rumus di tersebut didapatkan nilai n sebesar 285,38 atau dibulatkan menjadi 285 orang, sehingga pada penelitian ini setidaknya harus mengambil data dari sampel sekurang - kurangnya sebanyak 285 orang, untuk memperoleh sampel maka dibutuhkan waktu sampai terpenuhi nya sampel, misalnya dalam satu hari mendapatkan 10 orang, maka untuk mendapatkan 285 orang dibutuhkan waktu selama kurang lebih 30 hari.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena teknik ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-

bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Putro (2016: 22) data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, atau data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung. Data primer dapat berbentuk pendapat dari individu atau kelompok atau hasil pengujian dari suatu objek.

Dalam penelitian ini, data primer menggunakan kuesioner dan sumber data diperoleh langsung dari perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data primer antara lain:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi antar dua orang untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 142). Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa. Semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu nasabah bank Muamat yang berupa pertanyaan dengan jawaban tipe skala likert.

Skala Likert ini dipergunakan untuk menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum sikap terhadap obyek sikap, mulai dari sangat negatif sampai sangat positif (Putro, 2016:104), skala ini juga bisa memuat pilihan berupa frekuensi (5,4,3,2,1). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang di ajukan untuk pertanyaan positif dan negatif dituangkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Skala Likert untuk pertanyaan positif dan negatif.

No	Skor	
	Positif	Negatif
A	5	1
B	4	2
C	3	3
D	2	4

E	1	5
---	---	---

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Putro (2016 : 23) mengartikan data sekunder sebagai data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari nasabah bank Muamat yang berkaitan dengan hal-hal yang diperlukan dalam penelitian ini.

E. Pengujian Persyaratan Instrumen

Uji persyaratan instrumen dilakukan guna mengetahui validitas dan realibilitas masing-masing item pertanyaan, uji instrumen ini dilakukan agar item jawaban responden sesuai dengan indikatornya dan definisi konsep masing-masing variabel.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu koesioner. Menurut Kusnadi (2008 : 116) pengujian validitas ditunjukkan untuk melihat hubungan antara masing-masing item pertanyaan pada variabel bebas dan variabel terikat. Butir-butir pernyataan yang mempunyai *factor loading* yang valid yaitu $\geq 0,5$ menunjukkan bahwa indikator-indikator yang ada merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur suatu konstruk. Dengan instrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid pula, atau dapat dikatakan juga bahwa jika data yang dihasilkan dari sebuah instrumen valid, maka instrumen itu juga valid.

Selanjutnya peneliti akan menentukan validitasnya berdasarkan formula tertentu, diantaranya korelasi *product moment* dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

- r hitung : koefisien korelasi
- $\sum X$: jumlah skor item
- $\sum Y$: jumlah skor total
- N : jumlah responden

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan seluruh respondent sampel, kemudian membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari r_{tabel} , jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.

2. Uji realibilitas

Uji realibilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah di pastikan validitasnya. Uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Alpha Cronbach* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,70$ (Setiawan 2016: 214). Formula yang digunakan untuk menguji realibilitas instrumen dalam penelitian ini adalah :

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{bt}^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument/koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_{bt}^2 = varians total

F. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji normalitas

Menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk melihat penyebaran data yang normal atau tidak karena data diperoleh langsung dari pihak pertama melalui kuesioner. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik.

Dalam uji statistik jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 di terima (berdistribusi tidak normal) dan jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (berdistribusi normal).

2. Uji homogenitas

Pengujian homogenitas merupakan pengujian mengenai sama tidaknya varians-variens dua buah distribusi atau lebih. Uji homogenitas sangat diperlukan sebelum membandingkan dua kelompok atau lebih, agar perbedaan yang ada bukan disebabkan oleh adanya perbedaan data dasar (Putrawan 2017:145). Uji homogenitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Barlett*. Data berasal dari sejumlah populasi yang mempunyai varians homogen bila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$ (sandjojo, 2016:69).

3. Uji linieritas dan keberartian regresi

Linieritas merupakan sifat berhubungan yang linier antara variabel, yang artinya setiap terjadi perubahan satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linieritas biasanya bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Dasar pengambilan kesimpulan dari uji linieritas apabila nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linier. Sedangkan uji keberartian regresi terlihat apabila nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dengan demikian regresi antar variabel adalah berarti signifikan.

4. *Structural equation modeling*

Menurut Riadi (2018:3) Analisis model persamaan struktural memiliki dua komponen utama yaitu komponen pengukuran dan komponen struktural. Komponen pengukuran mencerminkan hubungan antara variabel laten, konstruksi atau faktor-faktor dan indikator yang nyata atau variabel yang diamati. Sedangkan komponen struktural mencerminkan hubungan antara variabel laten, konstruksi atau faktor sendiri. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *Linier Structural Relationship (LISREL) 8.80* yang merupakan paket program statistik untuk *Structural Equation Modeling (SEM) for windows* tahun 1970 oleh *Joreskoog* dan *Sorboom* digunakan untuk menganalisis model pengukuran dan model struktural

Didalam *SEM* akan dilakukan uji kecocokan untuk memeriksa tingkat kecocokan antara data dengan model, validitas dan reliabilitas model

pengukuran, dan signifikan koefisien-koefisien model struktural. Evaluasi terhadap tingkat kecocokan data dengan model dilakukan dengan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) kecocokan keseluruhan model (*overall model fit*), (2) kecocokan model pengukuran (*measurement model fit*), dan (3) kecocokan model struktural (*structural model fit*). Model ini dapat dibuat persamaan struktur sistematis sebagai berikut:

$$\text{Sub struktur 1 : } \eta_1 = \gamma_{11} \xi_1 + \gamma_{12} \xi_2 + \zeta_1$$

$$\text{Sub struktur 2 : } \eta_2 = \gamma_{21} \xi_1 + \gamma_{22} \xi_2 + \beta_{21}\eta_1 + \zeta_2$$

G. Hipotesis Statistik

Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya. Hipotesis penelitian merupakan hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teori-teori yang ada hubungannya dengan masalah penelitian dan belum berdasarkan fakta serta dukungan data yang ada di lapangan.

Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah kedalam rumusan hipotesis penelitian yang hanya di tuliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternatif (H_a) atau hipotesis nol (H_o). Sedangkan dalam hipotesis statistik keduanya dipasangkan sehingga dapat diambil keputusan yang tegas yaitu menerima H_a berarti menolak H_o , begitu juga sebaliknya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_1

$H_o : \gamma \eta_1 \xi_1 \leq 0$: *Reliability* (ξ_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap citra bank (η_1).

$H_a : \gamma \eta_1 \xi_1 > 0$: *Reliability* (ξ_1) berpengaruh langsung positif terhadap Citra bank (η_1).

2. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_2

$H_o : \gamma \eta_2 \xi_1 \leq 0$: *Reliability* (ξ_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah (η_2).

$H_a : \gamma \eta_2 \xi_1 > 0$: *Reliability* (ξ_1) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (η_2).

3. Pengujian pengaruh ξ_2 terhadap η_1

Ho : $\gamma \eta_1 \xi_2 \leq 0$: *Customer satisfaction* (ξ_2) tidak berpengaruh langsung positif terhadap citra bank (η_1)

Ha : $\gamma \eta_1 \xi_2 > 0$: *Customer satisfaction* (ξ_2) berpengaruh langsung positif terhadap citra bank (η_1)

4. Pengujian pengaruh ξ_2 terhadap η_2

Ho : $\gamma \eta_2 \xi_2 \leq 0$: *Customer satisfaction* (ξ_2) tidak berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah (η_2)

Ha : $\gamma \eta_2 \xi_2 > 0$: *Customer satisfaction* (ξ_2) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah (η_2)

5. Pengujian pengaruh η_1 terhadap η_2

Ho : $\beta \eta_2 \eta_1 \leq 0$: Citra bank (η_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah (η_2)

Ha : $\beta \eta_2 \eta_1 > 0$: Citra bank (η_1) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah (η_2)