

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010:2) Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut di ambil.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini pada Bank BCA Syariah, Beralamat di Jl. R.A. Kartini 98 B-100, Gresik 61122

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2009; 72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sampelnya”. Adapun populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan pada Bank BCA Syariah Gresik.

#### **3.2.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Sampel dalam penelitian yang ideal berdasarkan Hair dkk (1999;367) adalah 5 sampai dengan 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Jumlah seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini 16. Jadi responden yang disarankan adalah minimal 5 atau maksimal 10 kali indikator. Pada penelitian ini minimal responden  $16 \times 5 = 80$  responden sampai jumlah maksimal  $16 \times 10 = 160$  responden. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memilih responden yang minimal dengan respondennya 80 responden.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling

*Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010;122).

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2009; 49) operasional variabel adalah : Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari : kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3), ikatan (X4), kepuasan (X5), dan variabel terikatnya : Loyalitas Nasabah (Y).

#### **3.4.1 Variabel Independen (X)**

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2010;59).

1. Kepercayaan (X<sub>1</sub>) :kepercayaan dianggap penting karena ini memberikan basis untuk kolaborasi masa depan. Ketika kepercayaan dibentuk, perusahaan belajar bahwa usaha bersama yang terkoordinasi akan membuahkan hasil yang melebihi apa yang dicapai perusahaan bila bertindak sendiri meski untuk kepentingan terbaik.

Adapun indikator dari variabel kepercayaan adalah :

- a. Tanggung jawab
  - b. Jujur
  - c. Konsisten
2. Komitmen ( $X_2$ ) : Menurut Morgan dan Hunt (1994:23) komitmen adalah suatu kepercayaan timbal balik yang tercipta dalam suatu hubungan, yang merupakan komponen penting sebagai jaminan atas suatu upaya yang maksimum dalam memelihara hubungan tersebut.

Adapun indikator dari variabel komitmen adalah :

- a. Hubungan baik
  - b. Kualitas layanan
  - c. Prioritas nasabah
3. Komunikasi ( $X_3$ ) : Perusahaan modern mengelola suatu system komunikasi pemasaran yang kompleks. perusahaan itu berkomunikasi dengan perantaranya, dengan konsumennya dan masyarakat luas. Agen perantara berkomunikasi dengan konsumennya dan masyarakat luas. Para konsumen mengadakan komunikasi dari mulut ke mulut antar mereka dan masyarakat lain dan setiap kelompok berkomunikasi secara timbal balik dengan kelompok lain (Kotler 1996:242).

Saputra (2007) Keefektifan komunikasi merupakan kemudahan mendapatkan informasi yang benar dan tepat sehingga pelanggan yang ingin melakukan transaksi dapat secara langsung mengambil keputusan untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya, ketepatan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Adapun indikator dari variabel komunikasi adalah :

- a. Keramahan di kantor
  - b. Keramahan di luar kantor
  - c. Memberikan informasi
4. Ikatan (X<sub>4</sub>) :Menurut Laith Alrubaiee dan Nahla Al-Nazer (2010:02) Ikatan didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis yang menghasilkan dua pihak (pembeli dan penjual) yang bertindak dalam cara terpadu untuk meraih sebuah tujuan yang diinginkan, ikatan bisa diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu ikatan sosial dan ikatan struktural. Tandjung (2004:91) mendefinisikan “Ikatan adalah ketergantungan antara kedua belah pihak yang cukup kuat sehingga hubungan keduanya dapat bertahan lama

Adapun indikator dari variabel ikatan adalah :

- a. Merasa nyaman dan senang
  - b. Kerja sama
5. Kepuasan (X<sub>5</sub>) :Kepuasan sering disebut sebagai variabel hasil penting bagi hubungan yang sukses. Ini berhubungan erat dengan pengalaman, kepercayaan, komitmen dan penepatan janji.Untuk memberikan kepuasan total ke konsumen, tidak hanya memberikan apa yang dibutuhkan konsumen, tapi “menyenangkan” konsumen dengan memberikan lebih dari apa yang merekaharapkan.

Adapun indikator dari variabel kepuasan adalah :

- a.Harapan nasabah
- b.Profesionalitas

### 3.4.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen. Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010;59)

1. Loyalitas nasabah ( $Y_1$ ) : Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas menggambarkan kesediaan pelanggan untuk menggunakan barang atau jasa secara berulang-ulang dan secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada konsumen lain (Lovelock dan Wright, 2005:133)

Adapun indikator dari variabel loyalitas adalah :

- a. *Repeat purchase*: Melakukan transaksi secara berulang.
- b. *Retention* : Tidak berminat beralih ke bank lain.
- c. *Referall* : Memberi refrensi kepada orang lain.

### 3.5 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun ite-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan ( Sugiyono, 2010;132 ).

Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut:

Sangat setuju : di beri skor 5

Setuju : di beri skor 4

Ragu-ragu : di beri skor 3

tidak setuju : di beri skor 2

Sangat tidak setuju : di beri skor 1

Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari katagori jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu dan dijumlahkan. Maka akan diperoleh total skor yang di tafsirkan sebagai posisi responden dalam skala likert.

### **3.6 Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.6.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berisi tentang analisi pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah.

#### **3.6.2 Teknik Pengambilan Data**

Instrumen atau alat yang digunakan untuk pengambilan atau pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran *questioner* (angket). *Questioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010;199).

Data kuisioner penelitian ini akan di sebarakan kepada nasabah yang lebih dari sekali berkunjung atau melakukan transaksi di Bank BCA Syariah. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

### **3.8 Uji Instrumen**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2010; 146). Dalam penelitian ini terdapat enam instrumen, yaitu instrumen untuk mengukur kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Adapun alat analisi yang digunakan, antara lain.

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (correlated item-total correlation) dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005;45).

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsisten dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan (Santoso dan Ashari, 2005:251) dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk konsistensi internal adalah koefisien alfa atau *cronbach alpha*. Fungsi dari *cronbach alpha* untuk mengukur tingkat reabilitas konsistensi internal diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrument untuk mengukur konstruk tertentu ( indrianto dan supomo, 1999:80).

Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Rumus

$$R = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b} \right]$$

Keterangan

R = realibilitas

K = banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma b$  = Varian total

Dalam uji reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan valid jika  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$  (Santoso, 2001;280). Tabel r untuk  $df = N-80$  tingkat signifikansi 5% didapat angka 0,220 (lampiran 2)

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

#### 3.9.1 Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas artinya variabel *Independent* yang satu dengan *Independent* yang lain dalam model regresi saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Apabila pada model regresi terdapat Multikolinearitas maka akan dapat menyebabkan kesalahan estimasi cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel *Independent*, tingkat signfikasi yang digunakan untuk menolak hipotesis yang salah juga semakin besar, hal ini akan mengakibatkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir nilai variabel *Independent*. Model regrei yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi diantara variabel *Independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *value inflation* (VIF). Apabila nilai *tolerance value*  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai *tolerance value*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolonearitas.

#### 3.9.2 Uji Autokorelasi

Autokorelasi artinya terdapat pengaruh dari variabel dalam model melalui tenggang waktu. Hal ini berarti bahwa nilai variabel saat ini berpengaruh terhadap nilai variabel lain pada masa yang akan datang. Jika dalam suatu model regresi terdapat autokorelasi maka akan menyebabkan varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasi dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel *Independent* tertentu. Untuk mendiagnosis ada atau tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian terhadap nilai uji

Durbin-Watson ( Uji DW).

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai DW terletak antara batas atas ( $d_u$ ) dan  $(4-d_u)$ , maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah ( $d_l$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar dari pada  $(4-d_l)$ , maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak antara batas atas ( $d_u$ ) dan batas bawah ( $d_l$ ) atau DW terletak antara  $(4d_u)$  dan  $(4-d_l)$ , maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

### 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2005;105) Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedstisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara mendeteksi kemungkinan terjadinya gejala heteroskedastisitas adalah :

1. Dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Dasar analisisnya adalah jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang

ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9.4 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001;76).

Pada prinsipnya, normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari residualnya. Data normal dan tidak normal dapat diuraikan sebagai berikut (Ghozali, 2009);

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, tidak menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3.10 Teknik Analisis Data

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (variabel terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003, dalam Ghozali, 2001; 81). Analisis regresi ganda dilakukan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2010; 277). Karena dalam penelitian ini memiliki lima variabel independen maka digunakan regresi berganda.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dalam penelitian ini yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Model regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana: Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kepercayaan

X<sub>2</sub> = Komitmen

X<sub>3</sub> = Komunikasi

$X_4$  = Ikatan

$X_5$  = Kepuasan

$e$  = eror

$b_1$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur arah pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  jika  $X_1$

berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_2, X_3, X_4, X_5$  konstan

$b_2$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur arah pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  jika  $X_2$

berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_3, X_4, X_5$  konstan

$b_3$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur arah pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$  jika  $X_3$

berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_2, X_4, X_5$  konstan

$b_4$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur arah pengaruh  $X_4$  terhadap  $Y$  jika  $X_4$

berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_2, X_3, X_5$  konstan

$b_5$  = Koefisien regresi parsial, untuk mengukur arah pengaruh  $X_5$  terhadap  $Y$  jika  $X_5$

berubah (naik atau turun) satu unit dan  $X_1, X_2, X_3, X_4$  konstan

### **3.11 Uji Hipotesis**

#### **3.11.1 Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji perbandingan dua rata-rata sampel yang berpasangan (Priyatno, 2012;91) atau bisa juga disebut pengujian koefisien regresi secara parsial atau sendiri-sendiri dengan menentukan formula statistik yang akan diuji. Tingkat kepercayaan atau tingkat signifikansi  $\alpha = 5\% \div 2 = 2,5\%$ , uji dua sisi dengan derajat kebebasan  $(df) = N - k - 1$ . Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

1.  $H_a$  =Kepercayaan berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

$H_0$  = Kepercayaan tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

2.  $H_a$  =Komitmen berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

$H_0$  = Komitmen tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

3.  $H_a$  =Komunikasi berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

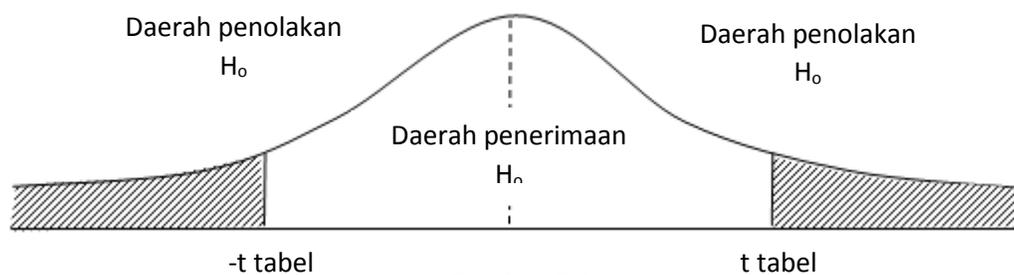
$H_0$  = Komunikasi tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

4.  $H_a$  =Ikatan berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

$H_0$  = Ikatan tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

5.  $H_a$  =Kepuasan berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

$H_0$  = Kepuasan tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Nasabah.



Gambar 3.1

Kurva Distribusi Penolakan atau Penerimaan Hipotesis Secara Parsial

Kaidah Pengujian:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variable kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan, dan kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan, dan kepuasan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah.

### 3.11.2 Uji F ( Simultan )

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh variabel independen (kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan, dan kepuasan) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependent (loyalitas nasabah). Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F kritis ( $F_{tabel}$ ) dengan ( $F_{hitung}$ ) yang terdapat pada tabel *analysis of variance*.

Untuk menentukan nilai  $F_{tabel}$ , tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df = (n-k)$  dan  $(k-1)$ . Menentukan  $F_{hitung}$ , dapat dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan :

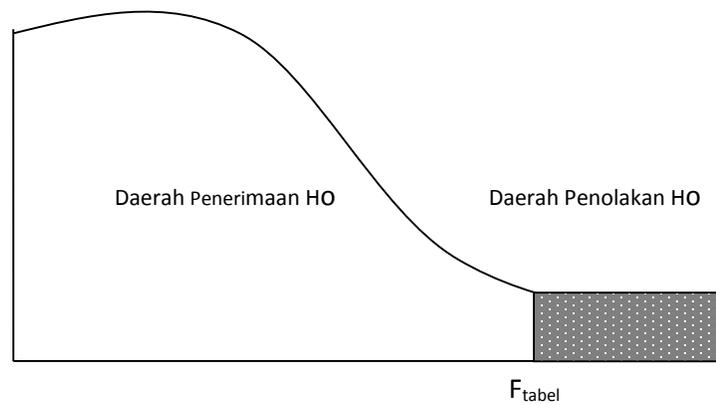
$R^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = Jumlah data

$k$  = Jumlah variabel independen

Kriteria uji yang digunakan adalah:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$  diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.



Gambar 3.2  
Kurva Distribusi Penolakan atau Penerimaan Hipotesis Secara S