

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu kegiatan penelitian dilingkungan tertentu dengan mengadakan pengamatan untuk memperoleh data secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden yang dianggap memenuhi syarat dapat memberikan informasi yang cukup. Yang akan diamati adalah persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang ada di KCP BRISyariah Kudus yang meliputi pelayanan *frontline* (Sugiyono, 2012:112).

Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2013: 7).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2010:173). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRISyariah KCP Kudus yang menggunakan produk pembiayaan. Adapun jumlah nasabah

BRISyariah KCP Kudus sebanyak 2,641 (dua ribu enam ratus empat puluh satu orang) pada bulan Agustus 2018 – Maret 2019 (*Sumber :Data primer wawancara dengan Branch Operational Supervisor*).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut sugiono, teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Menurut Sarjono (2013:30) untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus slovin:

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

keterangan:

n = sampel

N= populasi

e^2 = batas ketelitian yang diinginkan (kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir 10%)

$$n = \frac{2,641}{2,641 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{2,641}{26.41 + 1}$$

$$n = \frac{2,641}{27.41}$$

$$n = 96,35$$

Jumlah sampel yang akan diteliti adalah 96 responden.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan utama yaitu menganalisis persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontline* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah Kudus. Adapun sampel yang diambil oleh peneliti sejumlah 96 nasabah yang menggunakan produk dan jasa BRISyariah dengan cara *incidental* sampling.

Adapun teknik *incidental* sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:125)

C. Tata Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen

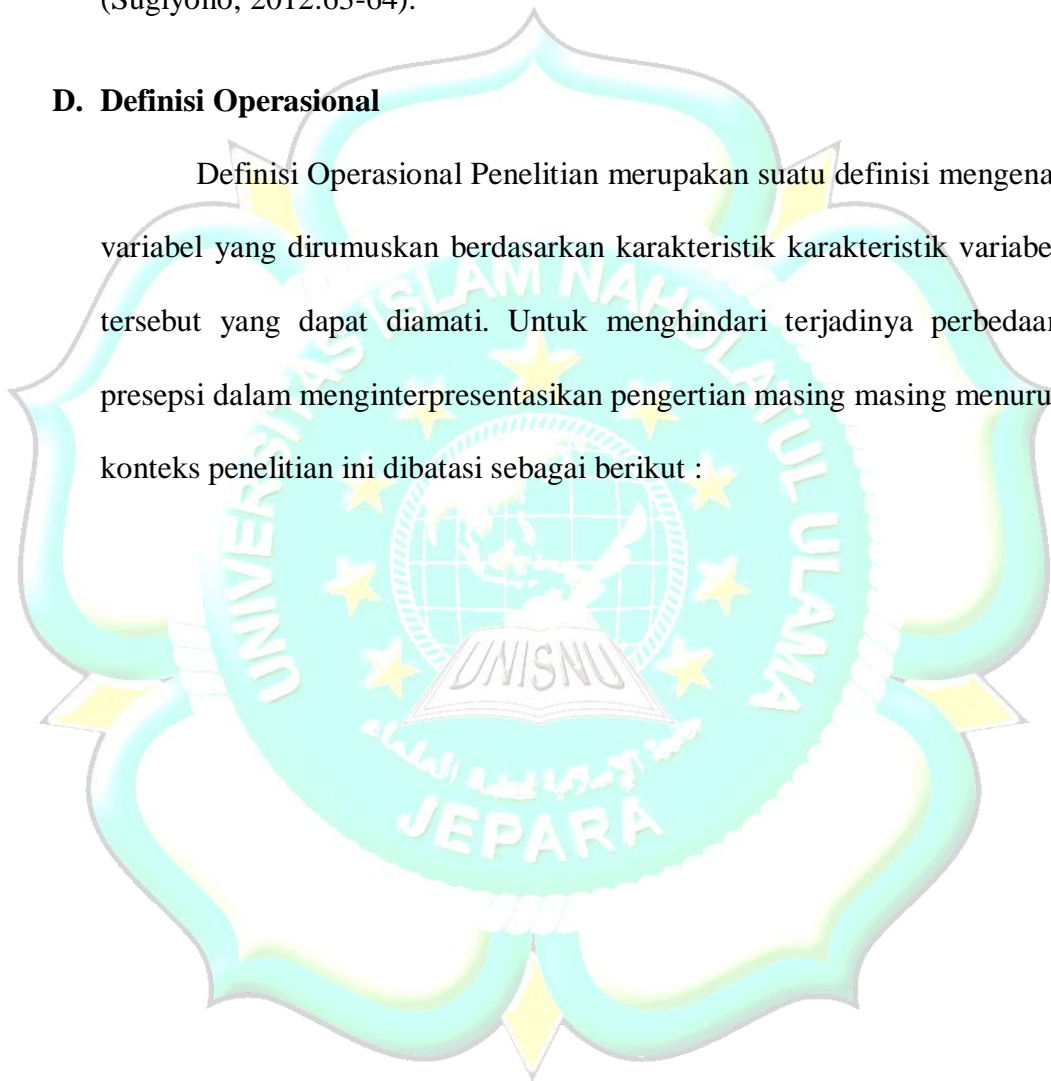
Variabel Independen (bebas) adalah adaalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah kinerja pelayanan *Frontline* (X) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄), dan *empathy* (X₅).

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen (tergantung) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah loyalitas nasabah (Y) (Sugiyono, 2012:63-64).

D. Definisi Operasional

Definisi Operasional Penelitian merupakan suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing masing menurut konteks penelitian ini dibatasi sebagai berikut :



Tabel III.1
Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Tangible</i> (Wujud) (X1)	Penampilan unsur fisik, kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak dan bangunan BRISyariah strategis dan mudah dijangkau 2. Penampilan karyawan BRISyariah selalu rapi 3. Kondisi ruang tunggu BRISyariah bersih, harum dan nyaman 4. Jumlah counter <i>teller</i> dan <i>customer service</i> di BRISyariah cukup 	Kegiatan persuasif seseorang pegawai kantor secara individual kepada seseorang atau calon pembeli secara langsung yang melayani transaksi perbankan sehari-hari seperti penarikan, penyetoran, transfer dan lain-lain (<i>Teller</i>), dengan maksud menimbulkan permintaan seperti pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, penyediaan informasi dan lain-lain (<i>Customer Service</i>) dan <i>security</i>	
<i>Reliability</i> (kehandalan) (X2)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat,	<ol style="list-style-type: none"> 1. BRISyariah selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, apabila nasabah menghadapi masalah, BRISyariah akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut 2. Karyawan BRISyariah (<i>Customer Service</i>) selalu bersedia dalam menerima setiap keluhan 3. Karyawan BRISyariah (<i>Teller</i>) melayani dengan cepat, tepat dan akurat. 4. Karyawan BRISyariah (Satpam) melayani dengan sigap dan cepat 		

<p><i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) (X3)</p>	<p>Keinginan pegawai untuk tannggap membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan disertai</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah tidak pernah menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan di BRISyariah 2. Karyawan BRISyariah (<i>customer service</i>) mampu menjawab semua pertanyaan nasabah 3. Karyawan BRISyariah (Satpam) BRISyariah selalu bersedia membantu nasabah 4. Nomor telepon pelayanan BRISyariah mudah di akses 	<p>Sebagai unsur pembantu dalam bidang usaha keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.</p>	
<p><i>Assurance</i> (jaminan) (X4)</p>	<p>Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BRISyariah (<i>Teller</i>) menunjukkan tanggung jawab setiap transaksi yang dilakukan 2. Karyawan BRISyariah menjamin semua kerahasiaan data nasabah 3. Karyawan BRISyariah selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terima kasih 4. Nasabah selalu merasa aman menggunakan jasa layanan telepon BRISyariah 		
<p><i>Empathy</i> (perhatian individu) (X5)</p>	<p>Kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. BRISyariah selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayananya 2. BRISyariah memperlakukan nasabah secara penuh perhatian 3. Pelayanan di BRISyariah membeikan 		

	pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami	4. BRISyariah memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah		
Loyalitas nasabah (Y)	Komitmen (setia) untuk membeli kembali atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai, dan berharap bukan hanya suatu fisik tetapi juga fikiran dan perhatian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya akan merekomendasikan kepada pihak lain (teman, keluarga dan lainnya) untuk menabung di BRISyariah 2. Saya tidak akan pindah ke bank lain 3. Saya tidak akan terpengaruh oleh tawaran BRISyariah lain 		

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Untuk memperoleh data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di dalamnya terdapat 20 pertanyaan, dan berisi tentang instrumen pelayanan *Frontline* dan loyalitas nasabah (Tabel 1.1).

Setelah itu untuk menghitung validitas dari instrumen tersebut, maka diambil instrumen yang valid dan penulis akan memberikan angket (kuesioner) kembali dengan tujuan untuk memperoleh tingkat loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus. Adapun yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di BRISyariah KCP Kudus yang berjumlah 76 nasabah.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dan fungsi ukurnya semakin kecil varians kesalahan maka semakin valid alat ukurnya (Sugiyono, 2012:361).

Uji validitas dihitung dengan membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} , jika r_{tabel} lebih besar dari r_{hitung} dan nilai positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan komputerisasi yaitu dengan menggunakan program SPSS 23,0.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas dalam penelitian ini akan diukur menggunakan *Alpha Cronbach*. teknik ini digunakan untuk menghitung reliabilitas yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak' melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku (Ghozali, 2005:42).

G. Uji Asumsi klasik

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variable bebas dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi antar variable bebasnya

(independen). Jika variable bebas saling berkorelasi maka variable-variabel tersebut tidak orthogonal atau nilai variable independen tersebut tidak sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005:91).

- a. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variable-variabel independen banyak yang tidak signifikan dan mempengaruhi variable dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variable-variabel bebas. Jika korelas antar variable bebas cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal tersebut mengindikasikan adanya multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- c. Multikolonieritas dapat juga diketahui melalui nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika $VIF < 10$ maka tingkat kolonieritas dapat ditoleransi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan variance dari residual dalam pengamatan/observasi. Jika variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah

yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105)

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Siregar, 2014:153).

Untuk mengetahui normalitas residual dapat dilihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2005:110).

H. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dimana untuk pengaruh bukti fisik/*tangibles*, reliabiliti/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah Kudus. Adapun analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Metode analisis kuantitatif

Metode analisis kuantitatif merupakan metode untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis dan data yang diperoleh melalui uji statistik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan contoh pengambilan kuesioner untuk keperluan analisis dan pengolahan data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobor penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap. Pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok untuk mengukur sikap dalam penelitian. Skala Likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. (Sarjono, 2013:6).

System penilaian dalam skala Likert adalah sebagai berikut :

TABEL III.2

Skala Pengukuran (Jawaban dan Skor Pertanyaan)

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu. Perbedaannya dengan analisis regresi linier sederhana hanyalah pada jumlah variable bebasnya (independent), karena dalam analisis regresi sederhana hanya meneliti satu variable bebas saja yang mempengaruhi variable terikat, namun pada analisis regresi linier berganda meneliti lebih dari satu variable bebas yang mempengaruhi variable terikat dengan rumus (Siregar, 2014:405)

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

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = *Tangible*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Responsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena variable independent yang akan diteliti berjumlah lima variable

independen *frontline* yaitu bukti fisik/*tangibles* (X_1), reliabiliti/*reliability* (X_2), daya tanggap/*responsiveness* (X_3), jaminan/*assurance* (X_4), *empati/empathy* (X_5), sedangkan variabel dependen yaitu meliputi loyalitas nasabah (Y)

3. Uji t atau Uji Parsial

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Ghozali, 2005:129).

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, dan apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terkait dengan kaidah pengujian sebagai berikut (Siregar, 2014:196) :

- a. Jika nilai $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima
- b. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Analisis uji-t cara pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan menerima H_a yang berarti kualitas pelayanan *frontline* secara parsial atau individual mempengaruhi loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan menolak H_a yang berarti kualitas pelayanan *frontline* secara parsial atau individual tidak mempengaruhi loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.

