

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Umar 2012) yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

##### **3.1.1. Variabel Bebas (X)**

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/ terpengaruhnya variabel dependen Tjiptono (2012). Untuk pengukuran variabel dari masing-masing bagian dapat dikategorikan dalam beberapa variabel kualitas layanan yang dapat dibagi dalam lima dimensi yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) (X1), adalah bukti yang dimiliki perusahaan meliputi fisik, fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang terdiri dari:
  - a. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai
  - b. Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan)
  - c. Penampilan pegawai yang rapi.

Variabel Bukti Langsung (X1) Diambil dengan kuisioner skala likert dengan jawaban STS, TS, N, S, SS, yang bernilai 1,2,3,4,5.

2. Keandalan (*reliability*) (X2) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, yang terdiri dari:
  - a. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan
  - b. Kesesuaian janji yang ditawarkan

c. Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan nasabah.

Variabel Kehandalan (X2) Diambil dengan kuisisioner skala likert dengan jawaban STS, TS, N, S, SS, yang bernilai 1,2,3,4,5.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) (X3) adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang terdiri dari:

- a. Pelayanan melalui telepon
- b. Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah
- c. Pemberian informasi yang cepat kepada nasabah.

Variabel Daya Tanggap (X3) Diambil dengan kuisisioner skala likert dengan jawaban STS, TS, N, S, SS, yang bernilai 1,2,3,4,5.

4. Jaminan (*assurance*) (X4) adalah kemampuan pegawai atas pengetahuan produk secara tepat, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, yang terdiri dari:

- a. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani nasabah
- b. Prestasi dan reputasi yang membanggakan.
- c. Kehandalan dan pengalaman para pegawai.
- d. Pengalaman pegawai

Variabel Jaminan (X4) Diambil dengan kuisisioner skala likert dengan jawaban STS, TS, N, S, SS, yang bernilai 1,2,3,4,5.

5. Perhatian (*emphaty*) (X5) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada nasabah seperti kemudahan untuk

menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan para nasabah, yang terdiri dari:

- a. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah
- b. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap nasabah
- c. Dapat berkomunikasi yang baik dengan nasabah

Variabel Perhatian (X5) Diambil dengan kuisisioner skala likert dengan jawaban STS, TS, N, S, SS, yang bernilai 1,2,3,4,5.

### 3.1.2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independent (Umar 2012:45). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan Jepara .

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Skala	Teknis pengambilan sampel
1	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ), terdiri dari: a. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai. b. Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan, dll). c. Penampilan pegawai yang rapi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peralatan.</li> <li>• Perlengkapan.</li> <li>• Fasilitas TV dan koran di ruang tunggu.</li> <li>• Penampilan pegawai.</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling
2	Kehandalan ( <i>reliability</i> ), terdiri dari: a. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan b. Kesesuaian janji yang ditawarkan c. Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan Waktu</li> <li>• Kecepatan Waktu.</li> <li>• Kesesuaian janji</li> <li>• Pemberian Pelayanan</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling

3	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), terdiri dari:</p> <p>a. Pelayanan melalui telepon</p> <p>b. Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah</p> <p>c. Pemberian informasi yang cepat kepada nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan melalui telepon.</li> <li>• Kesigapan Pegawai.</li> <li>• Pemberian Informasi</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling
4	<p>Jaminan (<i>assurance</i>), terdiri dari:</p> <p>a. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani nasabah</p> <p>b. Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman</p> <p>c. Kehandalan dan pengalaman para pegawai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keramahan dan Kesopanan</li> <li>• Prestasi dan Reputasi.</li> <li>• Kehandalan</li> <li>• Pengalaman.</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling
5	<p>Perhatian (<i>emphaty</i>), terdiri dari:</p> <p>a. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah</p> <p>b. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap nasabah</p> <p>c. Dapat berkomunikasi yang baik dengan nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cepat Tanggap (Simpatik)</li> <li>• Perhatian</li> <li>• Komunikasi.</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling
6	<p>Menurut Indikator loyalitas ada empat, Jill Griffin (2014: 31) yaitu:</p> <p>a. Pembelian berulang secara teratur</p> <p>b. Pembelian antar lini produk dan jasa</p> <p>c. Mereferensikan kepada orang lain</p> <p>d. Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelian ulang</li> <li>• Pembelian antar lini jasa</li> <li>• Mereferensikan</li> <li>• Menunjukkan kekebalan dari pesaing</li> </ul>	Likert 1-5	Acidental Sampling

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun data sekunder, yaitu akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.2.1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung yang berasal dari sumbernya, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari nasabah di PT. BPR Nusamba Pecangaan Jepara .

### 3.2.2. Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, surat kabar, majalah, dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi (population) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu Indriantoro dan Supomo, (2014). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah di PT. BPR Nusamba Pecangaan Jepara, yang berjumlah 4738 nasabah..

Menurut Setiawan (2014) populasi tak terbatas diartikan sebagai sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya, sehingga dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif. Dalam keadaan seperti ini jumlahnya tidak dapat dihitung sehingga hanya menggambarkan suatu kelompok obyek secara kualitas dengan karakteristik yang bersifat umum.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 73). Untuk mendapat informasi dari setiap anggota populasi, peneliti harus menentukan sampel yang sejenis atau yang bisa mewakili populasi dalam jumlah tertentu.

Cara pengambilan sampel Menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

N = Responden

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{4738}{1 + 4738 (10\%)^2} \\
 &= \frac{4738}{1 + 4738 (0,01)} \\
 &= 97,93 \text{ (dibulatkan 98)}
 \end{aligned}$$

Dari populasi sejumlah 4738 menghasilkan sampel sebanyak 98 nasabaha.

Dengan teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan cara tertuju pada seluruh anggota populasi, lalu secara acak dipilih sesuai dengan banyaknya jumlah sampel yang dibutuhkan (Husein Umar, 2013). Dalam pemberian kuisisioner nantinya akan diberikan kepada siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila cocok sebagai sumber data Sugiyono (2014).

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

#### 3.4.1. Kuesioner

Kuesioner yaitu membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk diselidiki atau sebagai sampel.

#### 3.4.2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah.

#### 3.4.3. Wawancara

Untuk mendapatkan data primer dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pemimpin bagian kesra, para pegawai dan nasabah.

### **3.5. Metode Pengolahan Data**

Ada beberapa tahap yang akan dilaksanakan dalam pengolahan data yaitu:

3.5.1. Editing, Proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban-jawaban pada kuesioner telah berisi lengkap atau belum.

3.5.2. Coding, Proses pemberian kode tertentu terhadap aneka ragam jawaban kuesioner untuk di kelompokkan dalam kategori yang sama.

3.5.3. Skoring, Kegiatan pemberian nilai yang berupa angka pada jawaban responden untuk memperoleh data kualitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesa. Skoring ini menggunakan skala likert yaitu cara pengukuran dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sangat setuju dan jawaban ini diberikan skor 1-5 yaitu sebagai berikut:

Skor yang digunakan adalah:

- Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat skor 5
- Untuk jawaban Setuju (S) mendapat skor 4
- Untuk jawaban Netral (N) mendapat skor 3
- Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat skor 2
- Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat skor 1

Skala likert ini bersifat tertutup yaitu responden tidak boleh menjawab selain jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengkaji 4 objek atau konsep yaitu harga, kualitas, promosi dan ketersediaan produk.

3.5.4. Tabulasi, pengelompokan data diatas jawaban responden dengan teliti dan teratur, kemudian dihitung dan di jumlahkan sampai terwujud dalam bentuk tabel. Sehingga didapatkan hubungan antara variabel – variabel yang ada.

### **3.6. Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses pengolahan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang di peroleh dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **3.6.1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah bagian ilmu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data



sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

### 3.6.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Umar (2012) perhitungan uji validitas dengan bantuan SPSS.

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Umar (2012), dengan bantuan program SPSS bila koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka reliabilitas sudah tercapai.

### 3.6.3. Alat Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.6.3.1. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y : Loyalitas nasabah

$\alpha_0$  : Konstanta

$\beta$  : Koefisien regresi parsial.

X<sub>1</sub>: Bukti langsung (*tangibles*).

X<sub>2</sub>: Keandalan (*reliability*).

X<sub>3</sub>: Daya tanggap (*responsiveness*).

X<sub>4</sub>: Jaminan (*assurance*).

X<sub>5</sub>: Perhatian (*emphaty*).

#### 3.6.3.2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan loyalitas nasabah.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1. Ho:  $\beta = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah.
2. Ha:  $\beta > 0$ , ada pengaruh yang positif antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f)= (k-1, n-k,  $\alpha$ ), dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS.
4. Kesimpulan yang diambil adalah Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak, sebaliknya Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima, dengan  $F_{tabel}$  derajat kebebasan = (k-1, n-k,  $\alpha$ ).

### 3.6.3.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1.  $H_0: \beta = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah.
2.  $H_a: \beta > 0$ , ada pengaruh yang positif antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) =  $n-k$ , dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS.
4. Kesimpulan yang diambil adalah Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, sebaliknya Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

### 3.6.3.4. Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien korelasi parsial merupakan besaran nilai yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara dua variabel jika variabel lainnya konstan dalam suatu analisis yang melibatkan lebih dari dua variabel. Purbayu B.S, (2012).

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai

koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Al-Gifari (2011).