

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian adalah upaya kegiatan menyusun pengetahuan (*knowledge*) dan atau membangun suatu ilmu (*science*) dengan menggunakan metode dan teknik tertentu menurut prosedur sistematis (Sedarmayanti dan Hidayat, 2002:30). Penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (penelitian konfirmatori) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual. Dalam survei, informasi dikumpulkan dari jawaban-jawaban responden yang dijadikan obyek penelitian dengan memberikan kuesioner.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pengguna produk tabungan BritAma dan merasakan jasa pelayanan perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso. Dari populasi yang diambil akan menjadi responden dalam penelitian ini. Ferguson (dalam Sedarmayanti dan Hidayat, 2002:124) mendefinisikan sampel adalah beberapa bagian kecil atau cuplikan yang ditarik dari populasi.

Adapun metode pengambilan sampel ini menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiono (2001:62) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Adapun kriteria yang digunakan dalam teknik *Purposive Sampling* adalah:

- a. nasabah minimal berumur 17 tahun;
- b. frekuensi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan (menabung dan menarik) minimal satu kali selama sebulan;
- c. nasabah yang menggunakan produk tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso minimal enam bulan;

- d. nasabah yang memiliki tabungan berkisar antara Rp 50.000,00 sampai dengan Rp 50.000.000,00.

Keputusan sampel harus mempertimbangkan desain dan ukuran sampel. Ukuran sampel terlalu besar (lebih dari 500) juga dapat menjadi masalah karena rentan terhadap kesalahan. Jadi ukuran sampel yang terlalu besar atau lebih kecil tidak membantu dalam penelitian. Roscoe (dalam Uma Sekaran, 2006:160) mengusulkan aturan penentuan ukuran sampel sebagai berikut:

- a. ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian;
- b. dimana sampel dipecah dalam sub sampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel 30 untuk setiap kategori adalah tepat.

Ukuran sampel menurut Sugiono (2001:13) bahwa jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian ini terdapat 7 variabel yang meliputi satu variabel terikat, satu variabel *intervening*, dan lima variabel bebas, sehingga pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 70 responden yang merupakan populasi dari penelitian karena dalam hal ini populasi dapat berupa sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

- a. data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuisioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden.
- b. data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Sumber data sekunder adalah penelitian sebelumnya, literatur yang terkait dengan penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. kuisioner atau angket yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut;
- b. wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya atau berkomunikasi langsung dengan responden.

3.5 Identifikasi Variabel

- a. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Independent variable (X) adalah variabel penyebab atau penentu dari variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, yang terdiri dari :

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiviness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empaty*)

- b. Variabel Perantara (*Intervening Variable*)

Intervening variable (Z) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi (melemah dan memperkuat) hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diukur. Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.

- c. Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Dependent variable (Y) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen atau sering juga disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah faktor-faktor atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*tangibles*) X1

Tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Itemnya antara lain :

1. perlengkapan beserta peralatannya memadai dan modern;
2. karyawan memiliki penampilan rapi dan profesional;
3. sarana yang menarik secara visual (kemudahan dalam pengisian dan penggunaan formulir).

b. Keandalan (*reliability*) X2

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Itemnya adalah :

1. keandalan dalam menangani problem layanan nasabah;
2. menyediakan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan;
3. karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah.

c. Daya Tanggap (*responsiviness*) X3

Responsiviness adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Itemnya adalah :

1. layanan cepat dan tanggap kepada nasabah;
2. kemauan karyawan untuk membantu nasabah;
3. selalu memberikan informasi kepada nasabah kapan layanan akan dilaksanakan.

d. Jaminan (*assurance*) X4

Assurance adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Itemnya adalah :

1. karyawan menanamkan kepercayaan kepada nasabah;
2. membuat nasabah aman dalam melakukan transaksi;

3. karyawan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang benar.

e. Empati (*emphaty*) X5

Empahy adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Itemnya adalah :

1. karyawan selalu bertindak ramah dan sopan;
2. karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian;
3. karyawan dapat memahami kebutuhan nasabah.

f. Kepuasan (Z)

Kepuasan adalah nilai atau perasaan yang diperoleh nasabah dari kualitas pelayanan jasa setelah mereka melakukan hubungan dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso. Item-item pernyataan dalam variabel kepuasan ini adalah :

1. kepuasan terhadap tata cara atau sistem yang disajikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso;
2. kepuasan terhadap layanan administrasi dan operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso;
3. kepuasan terhadap keseluruhan kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.

g. Loyalitas (Y)

Loyalitas adalah respon perilaku nasabah yang bersifat bias dan terungkap secara terus-menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternatif dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Item-item pertanyaan dari variabel loyalitas adalah :

1. menyatakan hal-hal positif tentang tempat dan layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso;
2. mempertimbangkan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso sebagai pilihan pertama untuk menggunakan jasa-jasa perbankan;

3. mendorong keluarga, teman atau orang-orang dekat untuk menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran bertingkat dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, rentang skala yang digunakan untuk mengukur derajat sangat setuju (SS) atau sangat tidak setuju (STS) adalah 1 (satu) sampai 5 (lima) yaitu dengan tingkat penilaian sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- c. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan atau pertanyaan dengan skor total pengamatan dengan rumus *Pearson Product Moment* (Arikunto, 2006:170) :

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

Dimana :

- r = korelasi
- x = variabel bebas
- y = variabel terikat
- n = jumlah sampel

Kriteria validitas setiap item atau butir pertanyaan adalah jika signifikan (*probability correlation person*) dibawah nilai $\alpha \leq 0,05$ berarti butir pertanyaan itu valid, dan jika signifikan (*probability correlation person*) di atas nilai α berarti butir pertanyaan itu tidak valid (Umar dalam Kristin, 2010:25).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Croncbach Alpha* (α) (Arikunto, 2006:196):

$$\alpha = \left(\frac{k}{(k - 1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Dimana :

α = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_1^2$ = varians total

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

Menurut Sekaran (2006:182) suatu variabel dikatakan reliabel bila memberikan nilai *Croncbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Sebaliknya, jika nilai *Croncbach Alpha* (α) nya kurang dari 0,60, maka variabel tersebut tidak reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

3.9 Teknik Analisis

Untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, maka data yang diperoleh selanjutnya akan diolah sesuai dengan kebutuhan analisis. Untuk pembahasan, data diolah dan dipaparkan berdasarkan prinsip-prinsip statistik deskriptif, sedangkan untuk analisis dan pengujian hipotesis digunakan pendekatan statistik inferensial. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan paket program AMOS versi 5.0 dan SPSS (*statistical package for social science*) for windows versi 16.0

Menurut Solimun (2002:72) dalam *path* terdapat langkah-langkah pengembangan model berbasis teori yaitu:

a. Pengembangan model berbasis konsep dan teori

Langkah pertama yang dilakukan dalam *path analysis* adalah mengembangkan model yang memiliki justifikasi teori yang kuat. Dalam studi ini, hal tersebut telah tertuang dalam kerangka konseptual bab sebelumnya.

b. Mengkonstruksi diagram *path*

Pada langkah ini akan disajikan pada sebuah *path* diagram yang intinya akan diestimasi. Dimana hubungan kausal yang telah ada justifikasi teori dan konsepnya, divisualisasikan kedalam gambar sehingga mudah melihatnya lebih menarik. Bilamana hubungan kausal-kausal tersebut secara konseptual belum tepat, maka dapat dibuat beberapa model yang paling tepat. Kriteria *Goodness of fit*, seperti *chi squares* dan AIC (*akaike information criteria*), dapat digunakan untuk pemilihan model yang paling layak.

c. Konversi diagram *path* ke dalam model struktural

Model struktural dibangun berdasarkan persamaan berikut:

Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Variabel Endogen + Error

Persamaan yang dihasilkan adalah persamaan struktural model, karena tujuan studi ini adalah ingin mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti.

Persamaan struktural yang diajukan untuk konsep ini disajikan pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Persamaan Struktural Penelitian

No	Persamaan Struktural Penelitian
1	$Y_1 = \gamma_{1.1}X_1 + \gamma_{1.2}X_2 + \gamma_{1.3}X_3 + \gamma_{1.4}X_4 + \gamma_{1.5}X_5 + \zeta_1$
2	$Y_2 = \gamma_{2.1}X_1 + \gamma_{2.2}X_2 + \gamma_{2.3}X_3 + \gamma_{2.4}X_4 + \gamma_{2.5}X_5 + \beta_{2.1}\gamma + \zeta_2$

Sumber data: Diolah dari berbagai sumber, 2010

Dimana:

γ, β = (gamma, beta) koefisien *path* dan masing-masing variabel

γ (gamma) = Hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen

β (beta) = Hubungan langsung variabel endogen

X_1 = Variabel bukti fisik

- X_2 = Variabel keandalan
 X_3 = Variabel daya tanggap
 X_4 = Variabel jaminan
 X_5 = Variabel empati
 Y = Loyalitas
 Z = Kepuasan
 ζ (zeta) = *Measurement error*

d. Memilih matriks input

Matriks input yang digunakan adalah kovarians. Teknik estimasi yang digunakan adalah *Maximum Likelihood Estimation*, berikut tahap-tahap yang akan digunakan, yaitu:

1. Teknik *Confirmatory Factor Analysis*

Terdapat dua uji yaitu:

a) Uji kesesuaian Model (*Goodness-of-fit*)

Confirmatory Factor Analysis yang digunakan untuk menguji undimensionalitas dan dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten. Pengujian secara rinci disajikan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Pengujian

No	Goodness of fit	Cut-of-value
1	Chi Square	Diharapkan kecil
2	RMR	Kecil
3	RMSEA	$\leq 0,08$
4	GFI	$\geq 0,90$
5	AGFI	$\geq 0,90$
6	CFI	$\geq 0,94$
7	AIC	Kecil

Sumber: Solimun, 2002:80

b) Uji signifikan bobot faktor:

- 1) Nilai Lamda atau *Factor Loading*
- 2) Bobot faktor atau *Regression Weight*

e. Memilih masalah identifikasi

Gejala-gejala yang muncul akibat adanya masalah identifikasi antara lain:

1. Terdapat *standart error* dari penduga parameter yang terlalu besar;
2. Ketidakmampuan program menyajikan matriks informasi yang seharusnya disajikan;
3. Pendugaan parameter yang tidak diperoleh, misalnya terjadi matriks tidak defisit positif;
4. Muncul angka-angka aneh, seperti adanya varian error yang negatif; dan
5. Terjadinya korelasi yang tinggi ($>0,9$) antar koefisien hasil dugaan.

Pemeriksaan terhadap masalah identifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Model diduga berulang-ulang dan setiap kali pendugaan dilakukan dengan “nilai awal” berbeda-beda. Bila hasilnya pada setiap pengulangan pendugaan adalah tidak sama, maka merupakan indikasi yang kuat terdapatnya masalah identifikasi.
2. Lakukan pendugaan terhadap model., kemudian salah satu koefisien hasil dugaan dicatat dan digunakan sebagai nilai yang fix untuk dugaan berikutnya. Bila dari hasil pendugaan ulang ini, *overall fit*-nya berbeda terlalu besar dengan sebelumnya, maka dapat diduga tersapat problem identifikasi.

f. Evaluasi *Goodness-of-fit*

Pada prinsipnya asumsi *path* dapat dipilah menjadi dua menurut Solimun (2002) yaitu asumsi yang berkaitan dengan model dan asumsi yang berkaitan dengan pendugaan parameter dan pengujian hipotesis. Asumsi *path* yang harus dipenuhi adalah (Solimun, 2002:79):

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi kedua variabelnya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Current *et. al* dalam Gozali dan Fuad (2005:56), model regresi yang sah (valid) adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji dilanggar atau tidaknya asumsi normalitas, maka dapat dilakukan dengan nilai *skewness* dan kurtosisnya. Dimana data yang terdistribusi normal adalah data yang memiliki nilai *skewness* < 2 dan kurtosis < 7 .

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk meneliti apakah pada model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang sah (valid) adalah model regresi yang bebas dari multikolinearitas (Santoso, 2000:203). Multikolinearitas terjadi ketika variabel independen yang ada dalam metode berkorelasi satu sama lain, ketika korelasi antar variabel independen sangat tinggi maka sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam melakukan pengujian terhadap multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan *tolerante value* dan *variance inflation (VIF)*, jika nilai *tolerance value* $> 0,10$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji *Outliers*

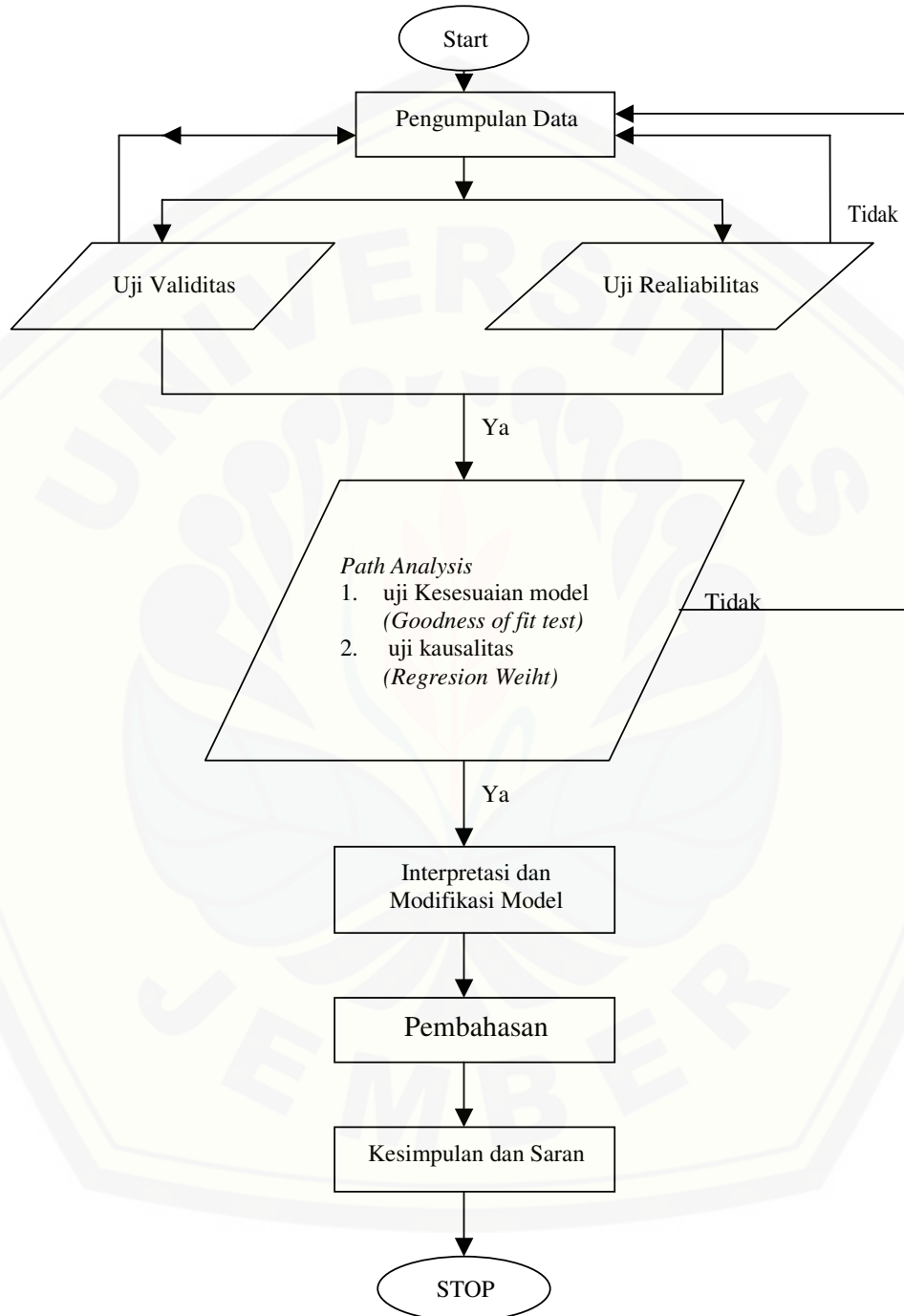
Outliers adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya yang muncul dan dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal atau kombinasi. Apabila terjadi *Outliers* dapat dilakukan perlakuan khusus pada *Outliers*-nya asal diketahui bagaimana munculnya *Outliers* tersebut. Deteksi dilakukan dengan memperlihatkan nilai *Multivariat Outliers* dilakukan dengan memperlihatkan nilai *Mahalanobis Distance* lebih besar dari nilai *chi square*. Kriteria yang digunakan berdasarkan *chi squares* dengan derajat kebebasan (*degree off freedom*) sebesar jumlah variabel indikator pada tingkat signifikan $p < 0,05$. Kasus yang mempunyai nilai *mahalanobis distance* lebih besar dari nilai *chi square*, maka kasus tersebut *multivariate outliers*.

g. Intepretrasi dan identifikasi model

Langkah yang terakhir adalah menginterpretasikan model dan memodifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Setelah model diestimasi, residualnya harus kecil atau mendekati nol dan distribusi frekuensi dan kovarian residual harus bersifat simetrik. Setelah estimasi model dilakukan, dapat dilakukan modifikasi terhadap model yang dikembangkan jika memungkinkan.

3.10 Kerangka Pemecahan Masalah

Langkah-langkah penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. Start yaitu tahap persiapan atau awal sebelum melakukan penelitian.
2. Tahap pengumpulan data, mengumpulkan data dari para nasabah melalui kuisioner dan wawancara. Tahap ini bertujuan untuk menguji Validitas dan Reliabilitas.
3. Melakukan uji Validitas dan Reliabilitas bertujuan untuk menguji tingkat kesahihan dan keandalan data. Jika data hasil uji dinyatakan sah dan andal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji analisis jalur (*path analysis*), jika hasil uji yang dinyatakan tidak sah dan andal, maka kembali kelangkah yang sebelumnya.
4. Uji *Path Analysis* (analisis jalur)
Yaitu metode analisis yang memungkinkan untuk melakukan estimasi atas sejumlah persamaan regresi yang berbeda tetapi terkait satu sama lain secara bersamaan.
 1. Uji kesuaian model (*Goodness of fit test*)
Pengujian ini mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya (matrix kovarian atau korelasi) dengan prediksi dari model yang diajukan (*proposed model*).
 2. Uji kausalitas (*Regression Weiht*)
Tahap ini adalah menguji kausalitas hipotesis yang dikembangkan dalam model penelitian model.
Jika hasil uji yang dinyatakan sesuai, maka dapat dilakukan langkah selanjutnya yaitu tahap Interpretasi dan modifikasi model. Jika hasil uji yang dinyatakan tidak sesuai, maka kembali pada tahap pengumpulan data.
5. Interpretasi dan modifikasi model
Setelah di uji analisis jalur, maka pengolahan data berikutnya adalah melakukan intepretasi dan modifikasi model.
6. Melakukan pembahasan

7. Kesimpulan dan saran

Menarik satu kesimpulan dari analisis tersebut dan memberikan saran sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan.

8. Stop

Penyelesaian atau berakhirnya penelitian yang dilakukan dengan pemberian hasil akhir dari penelitian.

