

BAB III

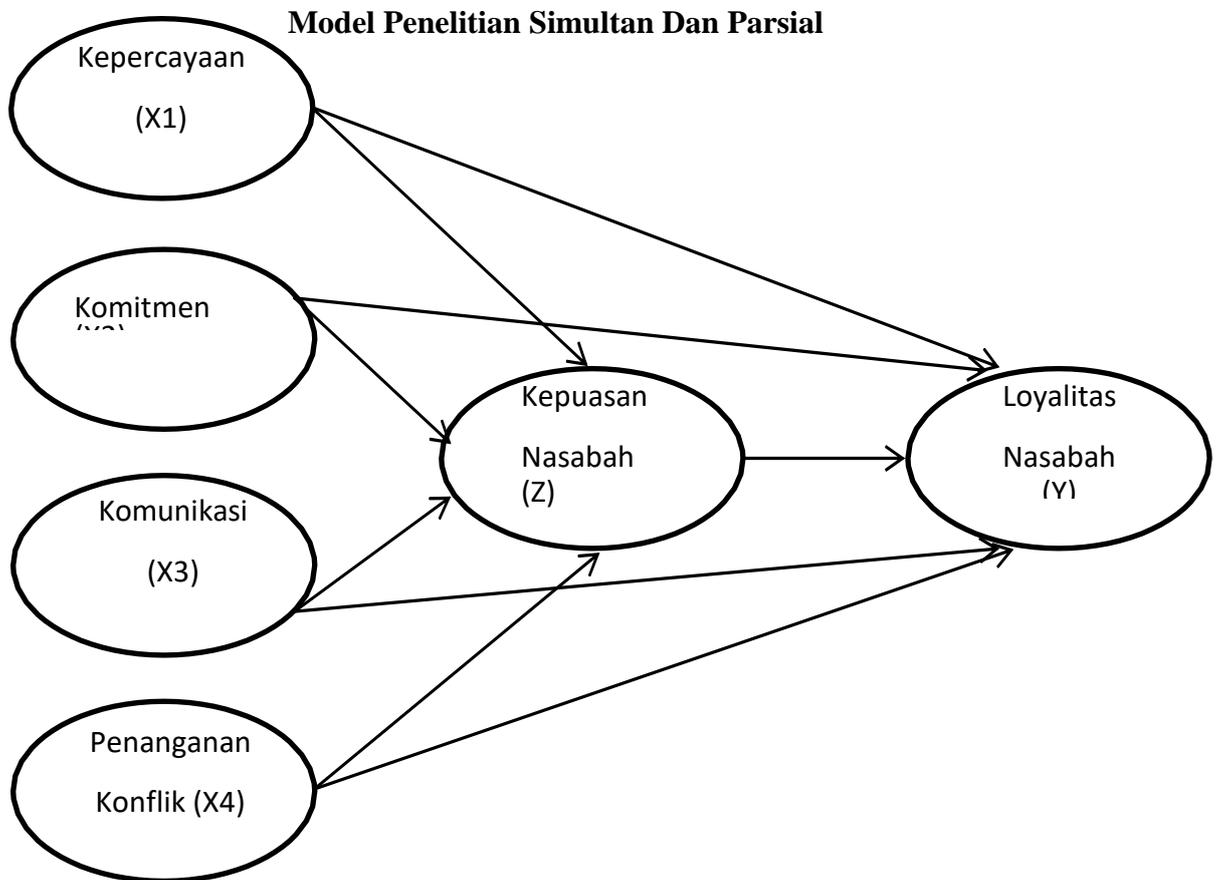
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut (Martono, 20011,Hlm 20). Oleh karena itu penelitian ini ingin mengkonfirmasi konsep dari teori yang telah dijelaskan dengan fakta data yang ditemukan dilapangan yang nantinya dapat berguna untuk memahami berbagai kasus serta memecahkan masalah yang terjadi dan mengantisipasi berbagai masalah yang akan datang. Adapun penelitian ini adalah tentang analisis pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada *Baitul Maal wat-Tamwil Ugt Sidogiri Banjarmasin*.

Dalam hal ini sesuai fokus masalah serta judul penelitian yaitu “Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, maka ditentukan sebuah model penelitian yang tepat yakni parsial dan simultan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1



Adapun dalam penelitian ini telah ditentukan tiga variabel yakni variabel independen (variabel bebas), variabel dependen (variabel terikat) dan Variabel Intervening (penghubung). Berdasarkan gambar diatas dapat diuraikan secara singkat bahwa model penelitian parsial dan simultan merupakan model penelitian yang berhubungan tentang pengaruh antar variabel, baik variabel independen (bebas) maupun variabel dependen (terikat). Parsial artinya pengaruh secara sebagian variabel independen (bebas) dari keseluruhan variabel dependen (terikat), sedangkan simultan artinya pengaruh secara keseluruhan variabel independen (bebas) dari keseluruh variabel independen (terikat).

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono,2013,Hlm 59)

Kemudian menurut Sugiyono (2013,Hlm 59) Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

“Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono,2013,Hlm 59)

Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X1), Komitmen (X2), Komunikasi (X3), Penanganan Konflik(X4). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y), maka hubungan dari variabel-variabel tersebut dapat digambarkan secara sistematis sebagai berikut :

$$Y = f (X1,X2,X3,X4)$$

Keterangan : (Y) : Loyalitas Nasabah

(X1) : Kepercayaan

(X2) : Komitmen

(X3) : Komunikasi

(X4) : Penanganan Konflik

Dari pernyataan diatas artinya Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Konflik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal

ini peneliti berasumsi bahwa metode ini merupakan metode yang tepat dalam proses mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Jl. Veteran Sungai Bilu No.101, Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah *Baitul Maal wat-Tamwil* UGT Sidogiri Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini yaitu keadaan dari sesuatu benda, orang atau keadaan yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Dengan kata lain objek penelitian apa yang menjadi fokus perhatian suatu penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi fokus perhatian suatu penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian ini adalah pengaruh Kepuasan Nasabah dan pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Konflik.

D. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan (objek) umum penelitian sebagai mana menurut Sugiyono (2006,Hlm 72) adalah sebagai berikut: “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *Baitul Maal wat-Tamwil* UGT Sidogiri Banjarmasin.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diambil oleh populasi tersebut (Sugiyono 2006,Hlm 90).Adapun yang menjadi sampel penelitian ini adalah nasabah yang ada dipasar.

Menentukan sampel dari populasi yang didapat, maka dapat menggunakan rumus slovin yaitu:

$$\frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Taraf kesalahan pada perhitungan sebanyak 10% atau 0,1

Penentuan banyaknya responden dalam penelitian ini sebagaimana perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{500}{1+500 (0,1)^2}$$

$$\frac{500}{501 (0,1)^2}$$

$$\frac{500}{501 (0,01)}$$

$$\frac{500}{5,01} = 99,800399202 \text{ (Dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

E. Data Dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukan fakta (Sireger, 2013, Hlm 16). Adapun data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini yaitu : Hasil jawaban kuisoner oleh responden.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah responden dan informan yaitu orang yang diteliti atau orang yang dapat memberikan informasi. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah. Informan dalam penelitian ini juga pembeli yang dapat memberikan data, informasi dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian. Jenis data yang penulis perlukan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama, baik individu atau pun kelompok, seperti hasil wawancara ataupun hasil pengisian kuesioner. Dengan demikian, data yang didapatkan langsung dari lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung penelitian yang diperoleh melalui media perantaraa dan buku-buku.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengambilan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan dianalisis atau diolah untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Bawono, 2006,Hlm 29). Teknik untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan (Bawono, 2006,Hlm 29). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan angket (kuisisioner) secara langsung kepada nasabah Baitul Mall Wat Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin sebagai objek penelitian.

Sumber ini dapat diperoleh peneliti melalui:

1. Observasi

“Observasi ialah merupakan teknik pengamatan dari fenomena-fenomena yang diselidiki, observasi disini adalah peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencatat data-data yang diperlukan”. (Pupuh Fathurahman, 2011, Hlm 120).

2. Wawancara

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik citra sasirangan.Peneliti hanya menanyakan hal-hal terkait informasi dasar yang mendukung proses penelitian.

3. Penyebaran Angket (Kuisisioner) kepada beberapa Nasabah

Angket (kuisisioner) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Bawono, 2006,Hlm 29). Kuisisioner penelitian yang digunakan adalah kuisisioner tertutup. Yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan

jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternative jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2005,Hlm 133).

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan”.(Basrowi dan Suwandi, 2008,Hlm 135)

Proses dokumentasi dilakukan sebagai bukti untuk memperkuat data penelitian dalam hasil penelitian.

G. Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018, Hlm 38). Dalam penelitian ini terdiri dari variable-variabel berikut:

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variable bebas adalah merupakan Variabel independen yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (sugiyono, 2004). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel Kepercayaan,Komitmen,Komunikasi,dan Penanganan Konflik.

2. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini dalah Loyalitas Nasabah.

3. Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel antara yang menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variable dependen yang dianalisis (ferdinand, 2006). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

H. Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran merupakan suatu proses hal mana suatu angka atau simbol dilekatkan pada karakteristik atau properti suatu stimuli sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan (Ghozali, 2006,Hlm 3).

Skala pengukuran ialah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada didalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2018, Hlm 92).

Pengukuran yang diguankan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert dugunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan (Sugiyono 2018, Hlm 93).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4

3. Netral diberi skor 3
4. Tidak Setuju diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju skor 1.

I. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan dan menginterpretasikan informasi yang didapat dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2013, Hlm 46). Adapun alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner.

J. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuatu dengan kegunaannya (Tika, 2006, Hlm 65). Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurnya atau telah benar-benar mencerminkan variabel yang diukur (Hadi, 1991 dalam Bawono, 2006, Hlm 68). Item kuisisioner dinyatakan valid apabila nilai *pearson correlation* berbintang duadengan tingkat signifikansi pada level 5% dan berbintang satu dengan tingkat signifikansi pada level 1%.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai Alpha 0,6. Jika Cronbach Alpha $< 0,60$ maka suatu variabel dikatakan tidak reliabel, sedangkan jika Cronbach Alpha $> 0,60$ maka suatu variabel dikatakan reliabel (Kuncoro, 2013,Hlm 181).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif. Pada uji asumsi terdapat tiga bentuk pengujian, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variable independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2005,Hlm 110), deteksi normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, pengujian terhadap normalitas data juga dapat dilakukan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S)

dengan taraf signifikansi 0,05. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. (Priyatno, 2009,Hlm 28).

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah metode *auxiliary*, yaitu meregresikan antar variabel independen untuk mendapatkan r^2 , kemudian membandingkannya dengan R^2 dari hasil regresi persamaan utama. Jika $R^2 > r^2$, maka dapat dikatakan tidak ada gejala multikolinieritas dan sebaliknya jika $R^2 < r^2$ maka dapat dikatakan ada gejala multikolinieritas (Ghozali, 2005,Hlm 91).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2005,Hlm 105).

d. Uji Linearitas

Ghozali (2013,Hlm 166) menjelaskan bahwa uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji lineritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik.

K. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang ada, maka peneliti menggunakan alat uji statistik yaitu :

1. Uji F

Dilakukan untuk menguji apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variable terikat (Ghozali, 2005,Hlm 88). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf nyata (α) sebesar 5%, sedangkan yang menjadi derajat kebebasan adalah $(df) = (k-1) (n-k)$ dimana k adalah jumlah variable dan n adalah jumlah sampel. Dalam pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F table. Apabila F hitung lebih besar dari F table berarti variable bebasnya secara simultan mempunyai pengaruh secara nyata terhadap variable terikat dan sebaliknya, jika F hitung kurang dari F table, maka hipotesis ditolak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variable bebas terhadap variable terikat dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan

model dalam menerangkan variansi variable terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 sampai dengan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variable-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable terikat (Ghozali, 2005, Hlm 88).

2. Uji t

Dilakukan untuk menguji variable-variabel bebas terhadap variable terikat secara parsial. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf nyata (α) sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df) = $n-k$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variable, apabila t hitung lebih besar daripada t table berarti variable bebas berpengaruh nyata terhadap variable terikat. Untuk mengetahui besar variable bebas secara individu, dapat dilihat dari r parsial terbesar, maka variable tersebut merupakan variable yang dominan pengaruhnya terhadap variable terikat.

3. Uji Path Analysis

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori dan menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis (Ghozali, 2013:249).