

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif, dimana jenis kuantitatif merupakan metode survei dan eksperimen. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁷

Sedangkan penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴⁸ Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel *customer relationship management*, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di LKS ASRI Tulungagung.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif yang dapat berubah-

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 10-11

⁴⁸*Ibid*, hal. 61

ubah nilainya.⁴⁹ Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah *customer relationship management*, kualitas layanan, dan kualitas produk sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Loyalitas nasabah.

C. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas atau banyak, maka hanya perlu mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁰ Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan / individu -individu yang karakteristiknya hendak di duga.⁵¹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LKS ASRI Plosokandang Tulungagung, yang berjumlah 300 orang.

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi.⁵² Bila populasi besar dan

⁴⁹ Syofiyon Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal. 18

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 119

⁵¹ Pangestu Subagyo & Djarwanto, *Statistik Induktif Edisi 5*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2005), hal. 93

⁵² Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal.103

peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil harus betul – betul mewakili dari populasi yang diteliti.⁵³

Pengambilan sampel penelitian menggunakan Teknik Solvin:

$$\text{Rumus} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan⁵⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LKS ASRI Plosokandang yang berjumlah 300 orang. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{300}{1 + 300(0,1)^2} = 75$$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 75.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.⁵⁵ Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian teknik yang dipakai adalah teknik *simple random sampling* yaitu

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 120

⁵⁴ Syofiyon Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian...*, hal. 149

⁵⁵ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal. 56

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵⁶

D. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen untuk Mengukur *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di LKS ASRI Tulungagung

No	Variabel	Dimensi	Jumlah butir	Instrumen
1	<i>Customer Relationship Management</i>	1. Ekuitas merek 2. Ekuitas nilai 3. Ekuitas relasional	5 1 1	Pernyataan 1,2,3,4,5 Pernyataan 6 Pernyataan 7
2	Kualitas Pelayanan	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>tangibles</i>	1 2 1 2 1	Pernyataan 8 Pernyataan 9,10 Pernyataan 11 Pernyataan 12,13 Pernyataan 14
3	Kualitas Produk	1. Kinerja 2. Keistimewaan tambahan 3. Keandalan 4. Kesesuaian 5. Daya Tahan 6. Estetika	1 1 1 2 1 1	Pernyataan 15 Pernyataan 16 Pernyataan 17 Pernyataan 18,19 Pernyataan 20 Pernyataan 21
4	Loyalitas Nasabah	1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli di luar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan produk lain 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	1 1 2 3	Pernyataan 22 Pernyataan 23 Pernyataan 24,25 Pernyataan 26,27,28

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 121-122

E. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.⁵⁷ Dalam penelitian ada empat variabel jadi jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian juga ada empat.

Untuk meneliti tentang “Pengaruh *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah”. Dalam hal ini ada empat instrumen yaitu

1. Instrumen untuk mengukur *Customer Relationship Management*
2. Instrumen untuk mengukur Kualitas Pelayanan
3. Instrumen untuk mengukur Kualitas Produk
4. Instrumen untuk mengukur Loyalitas Nasabah

Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁵⁸ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan talak ukur untuk

⁵⁷*Ibid*, hal. 135

⁵⁸*Ibid*, hal. 135

menyusun item–item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵⁹ Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan diberi skor, misalnya:

- ✓ Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5
- ✓ Setuju (S) diberi skor 4
- ✓ Ragu-ragu/netral (RR) diberi skor 3
- ✓ Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- ✓ Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

F. Data dan Sumber Data

Data ialah suatu bahan mentah yang jika diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat melahirkan berbagai informasi. Dengan informasi tersebut, kita dapat mengambil suatu keputusan.⁶⁰ Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber primer dan sumber sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.⁶¹ Pada penelitian ini sumber data primer didapatkan secara langsung dari kuesioner yang diberikan kepada nasabah LKS ASRI Plosokandang Tulungagung.

⁵⁹ *Ibid*, hal. 136

⁶⁰ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 15

⁶¹ Sayid Syekh, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial*, (Jakarta: Baung Persada, 2011), hal. 5

Sumber data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁶² Sumber data sekunder diharapkan dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.⁶³ Sumber data sekunder pada penelitian diperoleh dari dokumen-dokumen dari LKS ASRI Plosokandang Tulungagung.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶⁴ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.⁶⁵

Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan mengirim kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada orang

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal 187

⁶³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal. 123

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal 308

⁶⁵ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hal. 78

yang menjadi obyek penelitian sehingga jawabanya tidak langsung diperoleh.⁶⁶

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.⁶⁷

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Sehingga penelitian ini menggunakan statistik inferensi. Yang mana statistik inferensi adalah bagian statistik yang mempelajari penafsiran dan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum dari data yang tersedia.⁶⁸

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk

⁶⁶ Boediono & Wayan Koster, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 12

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal 193

⁶⁸ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. (Jakarta: Bumi Asara, 2013), hal. 2

menguji hipotesis yang telah diajukan.⁶⁹ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Sugiyono dan Wibowo menjelaskan instrument yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁷⁰

Menurut Sugiyono dan Wibowo, seluruh item adalah valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar disbanding 0,3. Suyuthi dan Sugiyono menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat.⁷¹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel

⁶⁹ *Ibid*, hal. 199

⁷⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94

⁷¹ *Ibid*, hal. 105

- c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Menurut Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60.⁷²

3. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.⁷³

Untuk mengetahui normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov, dengan pedoman yakni :

- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal.⁷⁴

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya

⁷² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16...*, hal. 97

⁷³ *Ibid*, hal. 77-78

⁷⁴ *Ibid*, hal. 83

multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heterokedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.⁷⁵

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen.⁷⁶ Yakni untuk mengetahui keeratan hubungan antara *customer relationship management*, kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah.

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Loyalitas nasabah} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

Dimana :

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = *customer relationship management*

⁷⁵ *Ibid*, hal. 79

⁷⁶ Sugiyanto, *Analisis Statistika Sosial*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), hal. 195

X_2 = kualitas pelayanan

X_3 = kulaitas produk

E = error term (variabel pengganggu) atau residual

+ atau - = tanda yang menunjukkan arah hubungan antara Y dan X_1 , X_2

atau X_3 .⁷⁷

6. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji t merupakan uji statistik yang sering ditemui dalam masalah-masalah praktik statistika.⁷⁸ Uji ini digunakan untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan dengan menggunakan cara pertama adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $\text{sig} < \alpha$ 5% maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara stasistik pada α 5% terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $\text{sig} > \alpha$ 5% maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara stasistik pada α 5% terhadap variabel dependen.

Kemudian cara kedua adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara stasistik pada α 5% terhadap variabel dependen.

⁷⁷ M.Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Statistik 2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal, 259

⁷⁸ Syofiyon Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian...*, hal. 257

- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada α 5% terhadap variabel dependen.⁷⁹

b. Uji F

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama. Dapat menggunakan pedoman pertama sebagai berikut:

- 1) Bila $sig. < \alpha$ 5 % maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada α 5 % terhadap variabel dependen.
- 2) Bila $sig. > \alpha$ 5 % maka H_0 diterima yang artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada α 5 % terhadap variabel dependen.

Kemudian cara kedua adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada α 5% terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yang artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada α 5% terhadap variabel dependen.⁸⁰

⁷⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16...*, hal. 74

⁸⁰ *Ibid*, hal. 72

7. Uji Koefisien Determinasi

Nilai *R Square* atau koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Nugroho menyatakan, untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.⁸¹

⁸¹ *Ibid*, hal. 71