

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian 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 statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵⁶

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic.⁵⁷ Menurut Usman Rianse dan Abdi dalam bukunya, penelitian kuantitatif merupakan hasil perpaduan antara *mazhab marburg* yang berkolaborasi dengan aliran *filsafat positivisme*.⁵⁸ Pendekatan kuantitatif yakni merupakan salah satu pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan

⁵⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011 cet. 14), hal. 8.

⁵⁷Agus Eko Sujianto, *Pendekatan dan Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data serta Analisis Data*, (Modul Belajar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, 2012), slide 2

⁵⁸Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 19.

penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sample dan sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁵⁹

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti.⁶⁰ Menurut Tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.⁶¹ Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah di BMT Dinar Amanu Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian *asosiatif* mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian

⁵⁹Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta : PT Indeks, 2009). hal. 3

⁶⁰*Ibid*, hal. 19-20.

⁶¹Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 99.

deskriptifkomparatif.⁶²Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Dengan menggunakan jenis penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.⁶³Penelitian ini menganalisis pengaruhdari dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu antara kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi yang keberadaannya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Subjek dalam penelitian ini adalah BMT Dinar Amanu Tulungagung.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diberlakukan.Populasi adalah tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini.⁶⁴Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karateristik atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas atau banyak, maka hanya perlu mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif...*,hal. 11.

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 11

⁶⁴Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), hal. 257.

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁶⁵Selanjutnya Sugiyono menyebutkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶Sedangkan menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan subyak penelitian.⁶⁷Dalam penelitian inipopulasi yang diambil adalah secara umum nasabahdi BMT Dinar AmanuTulungagung yang berjumlah 779 nasabah.

Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
- b. Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
- c. Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.⁶⁸

⁶⁵Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2008), hal. 99

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.119

⁶⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 130

⁶⁸*Ibid...*, hal.258

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi. Oleh karena itu, semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel. Sampel adalah bagian-bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁶⁹

Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁷⁰

Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 779 dan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis adalah 89 responden nasabah pembiayaan maupun nasabah tabungan di BMT Dinar Amanu Tulungagung. Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

⁶⁹Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian Membimbing Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2005), hal. 81.

⁷⁰Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran popuasi

e = persentase kelongaran ketidaktelitian karena

kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. (10% atau 0,1)

dalam peneltian ini, jumlah sampel di BMT Dinar Amanu Tulungagung dari

rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N(e)^2 + 1} \\
 &= \frac{779}{779(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{779}{779(0,01) + 1} \\
 &= \frac{779}{8,79} \\
 &= 88,62 \text{ dibulatkan menjadi } 89
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel di BMT Dinar Amanu Tulungagung untuk penelitian ini adalah 89 responden.

3. Teknik Sampling Penelitian

Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel masing-

masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama.⁷¹Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya.⁷² Pendapat ini mengansumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *insidental sampling*, karena teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan saja, yakni siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok ditemui itu cocok sebagai sumber data tersebut. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah di BMT Dinar AmanuTulungagung.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.⁷³Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Jika teknik pengumpulan datanya menggunakan kuosioner atau wawancara, maka

⁷¹Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: Bayumedia Publising, 2013), hal. 79.

⁷²*Ibid...*,hal.82.

⁷³Purwanto,*Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2011), hal. 41.

sumber data tersebut disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti.⁷⁴

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh melalui wawancara atau memakai kuesioner merupakan contoh data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data ini tidak tersedia karena memang belum ada riset sejenis yang pernah dilakukan.⁷⁵ Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuosioner kepada nasabah BMT Dinar Amanu Tulungagung.

2. Variabel

Menurut Hatch dan Farhady dalam bukunya Sugiyono, menyatakan bahwa variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau setu obyek dengan obyek yang lain.⁷⁶ Kotlinger dalam bukunya Sugiyono juga menyatakan bahwa variabel konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari.⁷⁷ Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang

⁷⁴Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel: Pada Penelitian Non-Eksperimental*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset, 2009). hal. 11.

⁷⁵Istjianto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 45.

⁷⁶Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 38.

⁷⁷Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 19.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian, adapun variabel-variabel tersebut adalah :

- a. Variabel independen: variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, predictor, antecedent. Menurut kamus besar bahasa Indonesia biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Puguh Suharso juga menyebutkan independent variabel atau variabel bebas (X) atau variabel predictor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan positif dan negatif.⁷⁸ Adapun Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan (X₁), variable Citra Perusahaan (X₂) dan variable Lokasi(X₃).
- b. Variabel dependen, atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁷⁹ Pendapat lain menyatakan variabel terikat atau disebut juga variabel criteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian.⁸⁰ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y).

⁷⁸Puguh Suharsono, *Metode Penelitian...*, hal. 36.

⁷⁹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 39.

⁸⁰*Ibid.*, hal. 92

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif.⁸¹ Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁸² Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

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

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa

⁸¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 135.

⁸²*Ibid.*, hal. 136.

pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.⁸³ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik penyebaran angket.

Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.⁸⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari nasabah BMT Dinar Amanu Tulungagung. Peneliti menggunakan Kuisisioner tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuisisioner ini bisa disebut dengan kuisisioner bentuk *check list*.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuisisioner/angket.

Arikunto mendefinisikan “Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.⁸⁵

⁸³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.83.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 92.

⁸⁵ Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, (Jakarta: RinekaCipta, 2002) Hal.,136

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala *Likert* dengan 5 opsi jawaban. Usman & Setiadi berpendapat bahwa “Skala Likert merupakan skala yang paling terkenal dan sering digunakan dalam penelitian karena pembuatannya relatif lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi”.⁸⁶

Tabel 3.1
Instrument Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan (X1) Zeithamil, Berry dan Parasuraman. ⁸⁷	a. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Pihak BMT selalu menjaga kerahasiaan setiap nasabahnya.
	b. <i>Tangibles</i> (wujud)	2. Karyawan BMT dalam melayani anggotanya selalu sopan dan berpenampilan rapi serta menutup aurat.
	c. <i>Reability</i> (keandalan)	3. Karyawan BMT selalu teliti dan profesional dalam melayani transaksi.
		4. Karyawan BMT bersungguh-sungguh dalam melayani anggotanya.
	d. <i>Empaty</i> (perhatian)	5. Karyawan BMT selalu perhatian dan cepat tanggap dalam melayani anggota.
6. Kayawan BMT selalu ramah tamah, tersenyum serta mengucapkan terimakasih pada saat melayani.		
e. <i>Responsive</i> (daya tanggap)	7. Karyawan BMT mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab komplain anggotanya.	

⁸⁶Husain, et, all. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara,2008),hal., 65

⁸⁷Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional*....., hal.167

		8. Kayawan BMT selalu bertanggung jawab atas kritik dan saran dari anggotanya yang komplain.
Citra perusahaan (X2) Horrison. ⁸⁸	<i>a. Personality</i>	1. BMT dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya.
		2. Dana <i>baitul maal</i> digunakan untuk beramal dan membantu
	<i>b. Reputation</i>	3. Produk BMT menjadi solusi dari masalah anggotanya.
		4. Kepuasan atas layanan yang diberikan.
	<i>c. Value</i>	5. Pihak BMT selalu peduli terhadap anggotanya.
		6. Karyawan BMT cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggotanya.
	<i>d. Corporate</i>	7. Produk BMT bertujuan untuk muamalah
		8. BMT menjalankan bisnisnya dengan berdasarkan syariah islam
Lokasi (X3) Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. ⁸⁹	a. Akses	1. Lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi
	b. Visibilitas	2. lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal
	c. Lalu lintas (<i>traffic</i>)	3. Lokasi yang berada di tempat yang ramai
	d. Fasilitas parkir	4. Tempat parkir yang luas dan aman
	e. Ekspansi	5. Tempat/kantor yang cukup luas
	f. Lingkungan	6. Lingkungan di sekitarkantoryang mendukung kegiatan BMT

⁸⁸Yusrina. *Peranan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah.....*, hal. 207-208

⁸⁹Oldy Arhana. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga...,* hal 25

	g. Kompetisi	7. Lokasi yang jauh dari para pesaing
	h. Peraturan pemerintah	8. Penempatan lokasi usahayang sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah
Variabel Terikat(Y) Loyalitas Nasabah(Y) Griffin. ⁹⁰	a. Kesiediaan untuk menggunakan jasa secara berulang.	1. Membeli secara terus - menerus/ berlangganan.
		2. Kepuasan terhadap kualitas produk/jasa yang diberikan
	b. Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain	3. Menyarankan perusahaan kepada keluarga/saudara untuk menjadi anggota BMT
		4. Menyarankan perusahaan kepada teman dan rekan-rekan untuk menjadi anggota BMT
	c. Pembelian produk/jasa lain yang dimiliki perusahaan	5. Mengetahui macam-macam produk/jasa yang ada di BMT
		6. Menggunakan produk/jasa lainnya yang dimiliki BMT
	d. Kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.	7. Percayaan terhadap keunggulan produk/jasa BMT dibanding di perusahaan lainnya.
		8. Kekebalan/ketidaktertarikan terhadap produk/jasa dari perusahaan lainnya

Berdasarkan indikator dalam jabaran variabel pada tabel 3.1 diatas, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pernyataan atau pernyataan dalam bentuk kuesioner yang akan diberi skor pada jawaban responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut Skala *Likert*.

E. Analisis Data

⁹⁰Diyan Ningsih. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan....*, hal. 36

Dalam penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data terbagi menjadi dua yakni kegiatan mendeskripsikan data dan melakukan uji statistik (inferensi). Kegiatan mendeskripsikan data adalah menggambarkan data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Kegiatan mendeskripsikan data dapat dilakukan dengan pengukuran statistik deskriptif.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah :

a. **Uji Validitas**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.⁹¹

Instrumen penelitian yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan tabel untuk degree of freedom (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sample.

⁹¹Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 361

Apabila r hitung lebih besar daripada r table maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan :

- a) Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ table maka butir pertanyaan valid.
- b) Jika r hitung negatif atau r hitung $< r$ table maka butir pertanyaan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.⁹² Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu.

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai Cronbach alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,60$.⁹³

⁹²*Ibid...*, hal. 362

⁹³Duwi priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. (Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET, 2012). Hal.151

c. **Uji Normalitas**

Penguji normalitas data pada penelitian menggunakan uji one sample kolmogorov-smirnov yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

d. **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain :

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable bebas saling berkorelasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Batas untuk nilai tolerance adalah 0,10 dan batas VIF adalah 10. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.⁹⁴

2. Uji Heteroskedastisitas

⁹⁴*Ibid...*, hal.156

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual 1 pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dapat dilakukan pula dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara SRESID dengan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized.⁹⁵

e. **Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *kualitas pelayanan*, *citra perusahaan* dan *lokasi*. Sedangkan variabel terikatnya adalah *Loyalitas nasabah*. Metode analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

⁹⁵*Ibid...*, hal 158

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

Keterangan :

Y	= Loyalitas Nasabah	X ₁	= Kualitas Pelayanan
a	= Konstanta	X ₂	= Citra Perusahaan
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien Regresi	X ₃	= Lokasi
e	= Standart Error		

f. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Pengujian secara parsial dan individu)

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variable independen mempengaruhi variable dependen secara signifikan.⁹⁶ Pengujian dilakukan dengan uji t dengan t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H₀ diterima yaitu variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H₀ ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

⁹⁶*Ibid...*, hal.139

- a) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yaitu variable independen berpengaruh terhadap variable dependen.
- b) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

2) Uji f (Pengujian secara bersama-sama atau simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variable-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variable dependen.⁹⁷ Pengujian ini menggunakan uji f yaitu perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} . Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variable-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yaitu variable-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syarat-syaratnya adalah:

- a) Jika Signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti variable-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen.

⁹⁷*Ibid...*, hal.137

b) Jika Signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti variable-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable-variabel dependen. Nilainya adalah antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.⁹⁸

⁹⁸*Ibid...*, hal. 134