

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini tercantum kedalam jenis penelitian kasus dan penelitian lapangan (*case research and field research*). Tujuan dari jenis penelitian kasus dan penelitian lapangan (*case research and field research*) adalah untuk mempelajari secara lebih mendalam tentang latar belakang yang terjadi. Selain itu juga mempelajari tentang interaksi sosial kemasyarakatan baik berupa individu, kelompok, lembaga maupun masyarakat yang memiliki keunikan atau kekhasan tertentu, baik bersifat positif maupun negatif.¹

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif didasarkan atas filsafat *positivisme*. Pendekatan kuantitatif memfokuskan penelitian pada obyek tertentu, kemudian data yang terkumpul kemudian diuji sehingga dapat membuktikan konsistensi hipotesis.² Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian secara empiris pengaruh *customer relationship management, service quality*, terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

Dalam menggali data kuantitatif dilakukan dengan cara mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi. Semua data yang didapatkan diklasifikasikan menjadi data kuantitatif dan data kualitatif. Namun, data kuantitatif merupakan data yang diukur menggunakan skala *numerik* (angka).

¹ Nurlina T. Muhyidin et.al, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial: Teori, Konsep, Dan Rencana Proposal*, (Jakarta, Salemba Empat, 2017) 13.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Alfabeta, Bandung, 2013), 13.

Sumber data pada penelitian ini antara lain:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui terjun langsung kelapangan guna mendapatkan data yang asli.³ Pada penelitian ini dalam menggali data primer menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang dibagikan langsung kepada sumber informasi yang dicari. Nasabah BRI Syariah KCP Kudus dijadikan sumber data primer.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dengan cara tidak langsung. Data sekunder yang digunakan dapat berupa literatur ilmiah maupun buku-buku (perpustakaan), *website* resmi perusahaan maupun dalam bentuk media cetak atau media elektronik lainnya. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian ini yaitu BRISYARIAH KCP Kudus, mengingat BRISYARIAH KCP Kudus merupakan salah satu anak perusahaan BUMN yang beroperasi di Kabupaten kudus. Bri Syariah KCP Kudus beralamatkan di Jl. Jendral Ahmad Yani 125B-3, B-4, Ruko Kereta Api Indonesia 59331, Kec. Jati , Kab. Kudus.

C. Populasi Dan Sampel

Dalam metode penelitian populasi digunakan untuk menunjukkan gambaran objek penelitian. Sementara kata populasi berasal dari *population*, yang artinya jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan

³ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis*, (UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2001) 25.

gambaran objek penelitian berupa manusia, hewan, tumbuhan maupun sebagainya.⁴

1. Populasi

Populasi menjadi bagian yang krusial dalam penelitian kuantitatif. Populasi digunakan untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Populasi merupakan gambaran umum objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik khusus yang ditetapkan peneliti kemudian dilakukan pengujian sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.⁵ Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BRISYARIAH KCP Kudus.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian terkecil yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan.⁶ Peneliti tidak mungkin dapat menjangkau secara keseluruhan populasi jika populasi terlampau besar. Dengan demikian maka diperlukan sampel guna mengatasi segala keterbatasan peneliti sebagai manusia, baik keterbatasan dana, tenaga maupun waktu.

Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah BRISYARIAH KCP Kudus yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti, baik untuk nasabah simpanan maupun nasabah pembiayaan. Sehingga peneliti menggunakan rumus sebagai berikut :⁷

$$n = \frac{Z^2}{4 + e^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel yang digunakan

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Prenada Media, Jakarta, 2014) 109.

⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008), 161.

⁶ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Kencana, Jakarta, 2014) 150.

⁷ Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen* (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006), 53.

Z : tingkat keberhasilan sampel $\alpha = 5 \% = 1,96$

e : estimasi kesalahan yang dapat ditoleransi 5%.

$$\text{Dimana : } n = \frac{1.96^2}{4+0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4+0.025}$$

$$n = \frac{3.8416}{4.025} = 0,96 \text{ dibulatkan menjadi 100 responden}$$

Dengan rumus diatas, jumlah sampel penelitian ini sejumlah 100 nasabah Bri Syariah KCP Kudus dengan estimasi kesalahan sebesar 5%.

D. Desain dan definisi operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan pengujian yang pada akhirnya hal tersebut diperoleh data yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.⁸ Pada penelitian ini, variabel yang digunakan, yaitu variabel bebas (*independent*), variabel terikat (*dependen*) dan variabel intervening.

1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadikan perubahan pada variabel dependen. Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan, yaitu *customer relationship management* dan *service quality*.

2. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang menerima pengaruh maupun perubahan imbas dari variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan, yaitu loyalitas nasabah.

3. Variabel intervening

Variabel intervening merupakan variabel yang menjadikan hubungan antara variabel independen tidak dapat terhadap variabel dependen menjadi tidak langsung akibat yang ditimbulkan dari adanya

⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, 60.

variabel intervening. Jenis variabel ini biasanya terdapat diantara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak serta merta dapat mempengaruhi variabel dependen. Pada penelitian ini variabel interveningnya yang digunakan, yaitu kepuasan nasabah.

Tabel 3.1
Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Customer relationship management</i> (X1)	Proses mengelola informasi pelanggan secara terperinci untuk meningkatkan loyalitas melalui titik kontak pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi, • Orang-orang, • Proses 	<i>Likert</i>
<i>Service quality</i> (X2)	Kemampuan produk atau jasa dalam memberikan manfaat bagi pelanggan yang didasarkan pada komparasi antara harapan dengan aktualisasi produk maupun jasa.	<ul style="list-style-type: none"> • Reliabilitas (<i>Reliability</i>) • Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) • Empati (<i>Empathy</i>) • Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 	<i>Likert</i>
Loyalitas nasabah (Y)	komitmen konsumen untuk mengkonsumsi maupun mendukung produk atau jasa yang dirasa dapat memuaskan setiap kebutuhan dan keinginannya yang terbentuk	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Repeat Purchase</i> • <i>Retention</i> • <i>Referalls</i> 	<i>Likert</i>

	dalam jangka waktu tertentu		
Kepuasan nasabah (Z)	perasaan seseorang yang merasa puas akan suatu produk dan jasa sehingga konsumen merasa cukup akan produk atau jasa pelayanan yang telah dikonsumsinya sehingga tidak akan beralih ke produk atau jasa lain.	<ul style="list-style-type: none"> •Harapan (<i>expectations</i>) •Kinerja (<i>performance</i>) •Perbandingan (<i>comparison</i>) •Pengalaman (<i>experience</i>) •Konfirmasi (<i>confirmation</i>) dan dikonfirmasi (<i>disconfirmation</i>) 	<i>Likert</i>

E. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument

1. Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat data sesungguhnya yang terdapat pada objek penelitian. Suatu penelitian kuantitatif yang data penelitiannya dinyatakan tidak valid maka dapat dipastikan tidak bisa dilakukan penarikan kesimpulan. Data penelitian yang dinyatakan valid yaitu data yang berdasarkan pada data *real* objek penelitian.⁹ Suatu kuesioner yang mampu mengungkap sesuatu yang diukur dinyatakan valid pada pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan.

Peneliti perlu menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyusunan pertanyaan maupun pernyataan dalam instrumen guna mendapatkan hasil data yang valid. Sebelum instrumen penelitian

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 363.

tersebut diberikan kepada responden, peneliti melakukan tahap uji coba (*try out*) guna mendapatkan hasil data yang sesuai dengan kenyataan lapangan. Suatu data yang dinyatakan valid apabila data yang didapatkan sesuai dengan kenyataan di lapangan.¹⁰

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan standar dalam mengukur tingkat konsistensi data yang digunakan.¹¹ Instrumen yang baik bersifat objektif serta tidak akan mengarahkan responden untuk memberikan jawaban tertentu. Akibat yang ditimbulkan dari instrumen reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila data sesuai dengan realita, maka hasilnya akan bersifat ajeg meski berapa kali dilakukan berulang-ulang.

Reliabilitas menunjukkan kehandalan instrumen menggali jawaban yang sesungguhnya sesuai realita lapangan. Konsistensi jawaban responden menjadikan derajat keakuratan dinyatakan reliabel. Nilai yang digunakan dalam mengukur tingkat reliabilitas merupakan nilai teknik *cronbach alpha*. Derajat reliabilitas suatu kuesioner apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.¹²

Tabel 3.2
Derajat Reliabilitas

Rentang Nilai	Klasifikasi
0,000 – 0,200	Derajat reliabilitas sangat rendah
0,201 – 0,400	Derajat reliabilitas rendah

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002) 145.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 364.

¹² Syofyan Seregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 131.

0,401 – 0,600	Derajat reliabilitas cukup
0,601 – 0,800	Derajat reliabilitas tinggi
0,801 – 1,000	Derajat reliabilitas sangat tinggi

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner berasal dari kata : *Questionere*, yang berarti topik tertentu yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dengan maksud untuk memperoleh data. Dengan mengetahui variabel yang akan diukur kuesioner akan lebih efektif dalam pengumpulan datanya.

Dengan melalui tahap uji coba kuesioner akan memberikan hasil yang mantap. Pengambilan sampel uji coba haruslah dilakukan terhadap populasi penelitian yang.¹³ Responden dapat memberikan masukan guna memperbaiki kuesioner yang diujikan pada tahap uji coba.

Kuesioner penelitian ini menggunakan skala *likert* berikut ini :

- a) sangat setuju (nilai 5),
- b) setuju (nilai 4),
- c) nertal (nilai 3),
- d) tidak setuju (nilai 2),
- e) sangat tidak setuju (nilai 1).

Pemberian kuesioner kepada responden menjadi langkah dalam pengumpulan data penelitian. Beberapa pertanyaan diajukan kepada responden secara terbuka perihal identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia serta pendidikan terakhir.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 201.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Maksud digunakannya uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data variabel dependen serta independen pada model regresi terdistribusi secara normal apakah tidak normal. Model regresi terdistribusi secara normal merupakan model regresi yang memiliki nilai signifikansi diatas 0,05. Sebaliknya model regresi yang nilai signifikansinya kurang dari 0,05 model regresi tersebut terdistribusi secara tidak normal. Pada penelitian ini uji normalitas data menggunakan uji *kolmogrov smirnov* merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik.¹⁴

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui korelasi antar variabel bebas (independen) pada model regresi. Model regresi yang tidak terjadi korelasi diantara variabel independen merupakan model regresi yang.¹⁵ Taraf VIF (*Varian Inflation Factor*) serta nilai *Tolerance* merupakan ukuran dalam uji multikolinearitas pada penelitian ini. Uji multikolinearitas yang benar yaitu apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari sama dengan 0,10.

c. Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian ini, uji *glejser* digunakan untuk melihat terjadi atau tidaknya heterokedastisitas pada setiap variabel independen. Tujuan dari uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadi atau tidak heterokedastisitas pada model regresi. Suatu

¹⁴ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011), 158.

¹⁵ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 103.

model regresi dikatakan sah apabila tidak terjadi heterokedastisitas. Standar nilai dalam uji *glejser* merupakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.¹⁶

d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak.¹⁷ Uji linearitas dalam penelitian ini melihat pada kolom Sig. pada baris *Linearity* pada *Anova table*. Syarat uji linearitas hubungan variabel dikatakan linear atau tidak Apabila nilainya Sig. kurang dari 0,05.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk melakukan pengujian terhadap hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Pada penelitian ini analisis regresi berganda digunakan pada pengujian hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Persamaan umum regresi linear berganda adalah :¹⁸

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel independen

e = Error

3. Analisis jalur (*path analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan pada pengujian hipotesis enam dan tujuh. Analisis jalur digunakan untuk mengukur hubungan sebab akibat antar variabel pada analisis regresi.¹⁹ Analisis jalur

¹⁶ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 137.

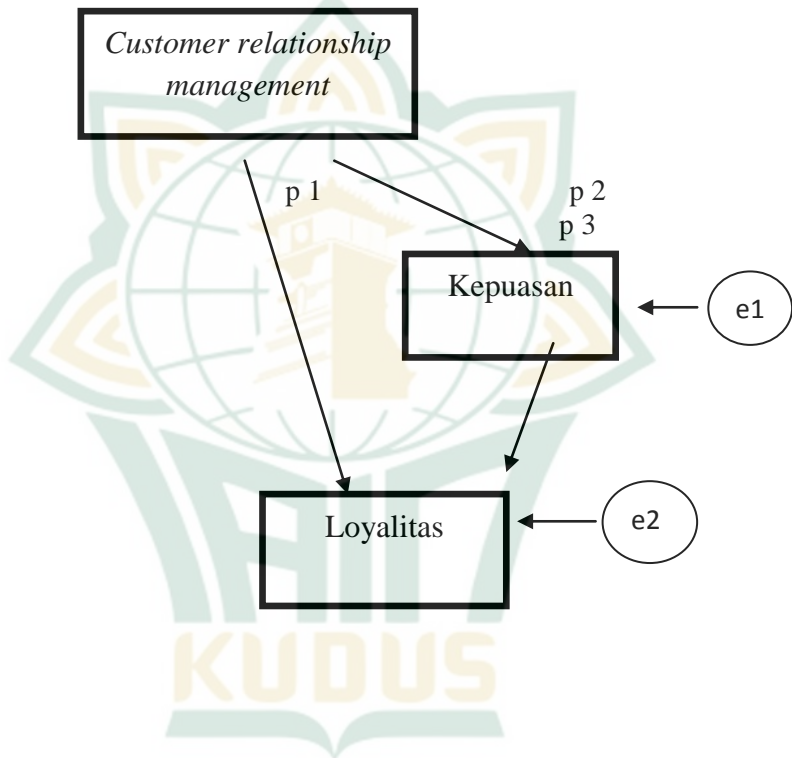
¹⁷ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 154.

¹⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 275.

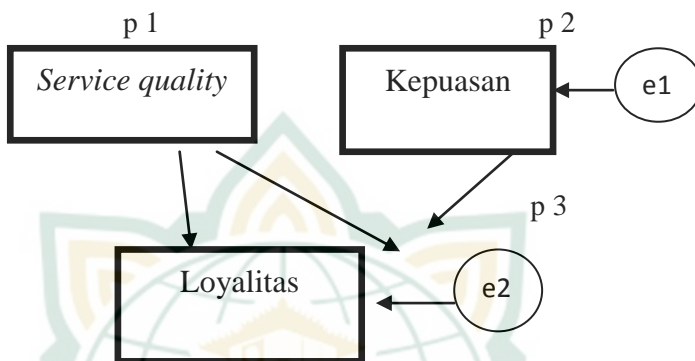
¹⁹ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 249.

menjadi kelanjutan dari analisis regresi berganda. Berikut ini model analisis jalur untuk menguji hipotesis tiga dan empat:

Gambar 3.1
Model analisis jalur (*path analysis*) hipotesis 3



Gambar 3.2
Model analisis jalur (*path analysis*) hipotesis 4



Pada gambar 3.1 dan 3.2 dapat diketahui hubungan sebab akibat antar variabel melalui arah anak panah. *Variance* variabel kepuasan yang tidak dijelaskan oleh *customer relationship management* dan *service quality* ditunjukkan melalui “e1”. Sedangkan *variance* variabel loyalitas yang tidak dijelaskan oleh kepuasan ditunjukkan melalui “e2”.

Rumus untuk mencari e1 dan e2 adalah:²⁰

$$e1 = \sqrt{(1 + R^2)}$$

$$e2 = \sqrt{(1 + R^2)}$$

Dalam mencari nilai koefisien *path analysis* pada model regresi dihitung dengan menggunakan dua persamaan struktural yang dihipotesiskan. Pada penelitian ini persamaan regresi untuk menguji hipotesis 3 dan 4 adalah sebagai berikut:

Hipotesis III

$$\text{Kepuasan} = a + a \text{ CRM} + e1$$

$$\text{LOY} = a + c \text{ CRM} + b \text{ Kepuasan} + e2$$

Hipotesis IV

$$\text{Kepuasan} = a + a \text{ SQ} + e1$$

$$\text{LOY} = a + c \text{ SQ} + b \text{ Kepuasan} + e2$$

²⁰ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 251

Kemudian, uji sobel digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pada pengaruh intervening. Pengaruh secara langsung langsung (*direct*) maupun pengaruh secara tidak langsung (*indirect*) oleh variabel-variabel penelitian dapat diketahui melalui analisis jalur. Nilai koefisien *output* SPSS menunjukkan besar pengaruh secara langsung oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara, dalam mengetahui pengaruh secara tidak langsung dengan melakukan penghitungan perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$). Pengaruh intervening yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$) signifikan atau tidak, dapat diketahui melalui uji sobel sebagai berikut :

Hitung standar error dari koefisien *indirect effect* ($S_{p_2p_3}$):²¹

$$S_{p_2p_3} = \sqrt{p_3^2 S_{p_2}^2 + p_2^2 S_{p_3}^2 + S_{p_2}^2 S_{p_3}^2}$$

Berdasarkan hasil $S_{p_2p_3}$ tersebut dapat digunakan untuk menghitung nilai t statistik pengaruh intervening dengan cara sebagai berikut:²²

$$t = \frac{p_2 p_3}{S_{p_2 p_3}}$$

Nilai t hitung yang didapat melalui rumus diatas kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel maka disimpulkan terjadi pengaruh intervening, namun sebaliknya, apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh intervening.

4. Uji hipotesis

a. Uji koefisien determinasi (R²)

Tujuan dari uji koefisien determinasi (R²) untuk mengetahui nilai kontribusi pengaruh variabel variabel terhadap variabel dependen.

²¹ Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 243.

²² Imam Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 244.

Besarnya nilai koefisien determinasi diketahui dengan melihat pada rentang angka 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai 0 berarti variabel independen dengan variabel dependen tidak ada hubungannya. Sedangkan nilai 1 berarti variabel independen dan variabel dependen berhubungan secara sempurna.

b. Uji f

Uji f diketahui dengan membandingkan nilai f hitung dengan f tabel. Apabila nilai f hitung kurang dari f tabel, disimpulkan H_0 diterima artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Tujuan dilakukannya Uji f, yaitu untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji t

Uji t diketahui dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Tujuan dari uji t adalah mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Suatu variabel dapat berpengaruh secara parsial tidak dapat dikethui melalui uji t.