

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan pengukuran. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2004 ; 5). Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam angka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikasihubungan antara variabel yang diteliti. Pada umumnya penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif (Sugiono, 1997 ; 7) artinya penelitian ini berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan misalnya terdapat suatu pengukuran, suatu pertanyaan atau pertanyaan yang memerlukan jawaban sangat setuju diberi angka 5, setuju diberi angka 4, ragu-ragu diberi angka 3, kurang setuju diberi angka 2, dan tidak setuju diberi angka 1. Dalam penelitian ini digunakan angket, wawancara dan observasi.

B. Identifikasi Variabel

1. Variabel bebas (*Independent Variabel*) yaitu variabel yang dianggap menjadi penyebab bagi terjadinya perubahan pada variabel terkait. Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah Pelayanan Prima (*Service Excellence*).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini, variabel terikat adalah loyalitas nasabah atau pelanggan.

C. Definisi Operasional

1. Pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal. Diukur dengan menggunakan kuesioner adapun indikator-indikator yang digunakan adalah sikap (*Attitude*) yaitu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, Perhatian (*Attention*) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, Tindakan (*Action*) yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, Kemampuan (*Ability*) yaitu pengetahuan dan ketrampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, dan Tanggung jawab (*Accountability*) yaitu suatu

sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2. Loyalitas pelanggan adalah sebuah komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk dan jasa terpilih secara konsisten, meskipun ada pengaruh situasi. Diukur dengan menggunakan kuesioner, dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Melakukan pembelian secara rutin yaitu melakukan pembelian produk atau jasa berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa yaitu membeli produk lain yang ditawarkan ditempat yang sama, mereferensikan kepada orang lain yaitu merekomendasikan kelebihan yang dimiliki perusahaan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing yaitu tidak terpengaruh daya tarik pelanggan lain.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti penentu pengambilan sampel, apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan jika jumlah subjeknya lebih besar dari 100 maka diambil 10-15 % atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2002 ; 112)

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi nasabah bank mandiri. Pengambilan sampelnya adalah pengambilan sebagian kecil dari seluruh elemen populasi yang dijadikan sebagai contoh atau sampel yang memiliki populasi pada penelitian ini adalah 10 % dari populasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Mandiri Cab. Genteng populasi sebanyak 2400, sehingga diambil sebanyak 240 sampel dari total populasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011 ; 85).

E. Metode Pengambilan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Teknik pengumpulan data kali ini adalah :

1. Kuesioner / Angket

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006 ; 151). Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan langsung kepada responden. Responden disini adalah nasabah Bank Mandiri.

3. Observasi

Metode pengumpulan data dengan pengamatan dengan tujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman sebagai alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi / keterangan yang diperoleh sebelumnya (Tri rahayu, 2004 ; 1). Observasi ini dilakukan kepada karyawan dan nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng.

F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2003 : 119) mengatakan bahwa instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Berdasarkan pada konsepsi dasar teori yang melandasi maka penelitian ini menggunakan instrumen yang berbentuk angket dengan skala likert, dalam skala ini ada 4 macam pilihan jawaban yang disediakan dalam kolom jawaban yaitu : Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Rentang 1-4 yang terdiri dari butir-butir *Favorabel* dan *Unfavorabel* (Azwar 2008 ; 30)

Cara pengisian kuesioner dengan menggunakan skala *likert*, yaitu dengan memberikan jawaban berdasarkan pernyataan yang bersifat favorabel dan unfavorabel. Agar prosedur pemberian skor menjadi mudah nilai skala berpedoman pada setiap pertanyaan *favorabel* dan *unfavorabel* (Azwar , 2008 ; 47). Pernyataan *favorabel* menunjukkan indikasi bahwa subjek mendukung objek sikap yang mempunyai tingkat penilaian sebagai berikut:

1. Nilai 4 untuk jawaban sangat setuju (SS)
2. Nilai 3 untuk jawaban setuju (S)
3. Nilai 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
4. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

Pada pernyataan *unfavorabel* menunjukkan indikasi bahwa subjek tidak mendukung objek sikap, tingkat penilaiannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai 4 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)
2. Nilai 3 untuk jawaban tidak setuju (TS)
3. Nilai 2 untuk jawaban setuju (S)
4. Nilai 1 untuk jawaban sangat setuju (SS)

Penelitian ini meniadakan alternatif jawaban ragu-ragu atau netral ditengah dengan alasan sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban tengah memiliki arti ganda, bisa diartikan belum bisa memberikan jawaban, bisa juga diartikan netral (tanpa pilihan)

2. Tersedianya jawaban ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ditengah (*central tendency affect*) terutama bagi mereka yang ragu-ragu antara setuju dan tidak setuju.
3. Penggunaan empat alternatif jawaban dimaksudkan untuk melihat kecenderungan pendapat responden ke arah setuju/ tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban ditengah maka akan mengurangi banyaknya informasi yang akan didapat dari responden (Hadi, 1993 ; 81)
 - a. Angket *service excellence* (pelayanan prima) merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya oleh (Indah , 2007) yang telah direvisi oleh peneliti pada aitem 1, 7, 8 9, 10, 11, 16, 21, 22, 23 karena untuk menyeimbangkan antara favorabel dan unfavorabel. Angket yang disusun terdiri dari 24 item yang terbagi menjadi dua yaitu 12 item favoreble, dan 12 item unfavoreble. Indikator yang digunakan dalam blue print ini didasarkan pada teori Brata, (2003). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Blue Print angket Pelayanan Prima(*Service Excellence*)

No	Aspek	Nomor Butir		Total
		Favoreble	Unfavorebel	
1	Sikap (Attitude)	1, 2	3	3
2	Perhatian (Attention)	4, 7, 8	5, 6	5
3	Tindakan (Action)	9, 11	10, 12, 13	5
4	Kemampuan (Ability)	16, 17	14,15	4
5	Penampilan (Apperiance)	18, 21	19, 20	4
6	Tanggung jawab (Accountability)	22	23, 24	3
	Total	12	12	24

- b. Angket loyalitas pelanggan yang terdiri dari 16 item merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya oleh (Indah , 2007) yang telah direvisi oleh peneliti pada aitem 1, 3, 7, 10 yang kemudian terbagi menjadi dua yang terdiri dari 8 item *favoreble* dan 8 item *unfavoreble*. Indikator yang digunakan dalam blue print ini didasarkan pada teori Griffin, (1995). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2

Blue print angket loyalitas pelanggan

No	Aspek	Nomor Butir		Total
		Favorabel	Unfavorabel	
1	Melakukan pembelian secara rutin	3, 4	5, 14	4
2	Membeli produk yang lain di tempat yang sama	9	10, 11, 15	4
3	Merekomendasikan kepada orang lain	6, 7, 8	2	4
4	Tidak terpengaruh daya tarik pelanggan pesaing	12, 16	13, 1	4
	Total	8	8	16

Metode penelitian ini menggunakan *try out* terpakai. Adapun definisi *try out* terpakai dalam penelitian ini adalah data kuesioner alat ukur yang disebar pertama kali ke responden penelitian, langsung digunakan dan dianalisis langsung. Setelah pengumpulan data selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS *versi 12 for windows*. (Rahmanto, 2012)

G. Validitas dan Reliabilitas

Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut

tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Alat ukur dikatakan valid apabila alat tersebut dapat memberikan pengukuran sesuai dengan maksud dan tujuan (Kerlinger, 2000: 130). Validitas atau kesahihan adalah seberapa jauh alat ukur dapat mengungkap dengan jitu gejala-gejala yang hendak diukur dan seberapa jauh alat pengukur dapat memberikan alat yang diteliti dan dapat menunjukkan dengan sebenarnya gejala atau bagian gejala yang diukur. (Hadi, 2000 : 102). Skala yang digunakan dalam penelitian untuk uji validitasnya dengan menggunakan perbandingan kriterium dalam (internal criterion) dengan cara mengambil hasil keseluruhan pengukuran atau total score sebagai kriteriumnya. Jadi antara faktor nilai dengan nilai total harus terdapat korelasi yang positif, tinggi dan cukup meyakinkan (Hadi, 1991 : 10). Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *Product Moment*.

Rumus Korelasi *Product Moment*

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left(\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}\right)\left(\sum Y^2 - \frac{\sum Y^2}{N}\right)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variable x dan variable y

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah total

N : Jumlah Subjek

$\sum xy$: Hasil kali X dan Y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total

Lalu hasilnya digunakan dengan *part whole* untuk menghindari terjadinya *over estimate* (kelebihan bobot). Apabila diperoleh hasil korelasi yang lebih besar atau sama dengan total signifikansi 0,03 berarti item tersebut valid, tetapi apabila hasil dari korelasi lebih kecil dari hasil tabel maka item tersebut tidak valid atau gugur.

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 12.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan.

Dari hasil analisis dapat dijelaskan bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.03 ($\alpha = 0.03$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid karena aitem yang dipakai merupakan aitem terpilih dari penelitian terdahulu sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Menurut Arikunto (2002: 145) , untuk menguji reliabilitas digunakan teknik Alpha Conbach dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal bila

memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Jadi, apabila koefisien reliabilitasnya mendekati angka 1,00 itu lebih berarti semakin tinggi reliabilitasnya.

$$R_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum SD^2 Y}{SD^2 Y} \right]$$

Keterangan :

k : Jumlah Item valid

$\sum SD^2 X$: Varian Butir

$SD^2 Y$: Varian Total

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 3.3

Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Ket
1	pelayanan prima (X1)	0.940	Reliabel
2	Loyalitas nasabah atau pelanggan (Y)	0.887	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

H. Teknik Analisi Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, kemudian data akan diolah. Pengolahan data yang diperoleh dari penelitian dimaksudkan sebagai suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca (*readable*) dan dapat ditafsirkan (*interpretable*). (Azwar, 2004: 123)

Kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini, diawali dari proses pembuatan tabel induk yang memuat suasana data penelitian berdasarkan klasifikasi yang sistematis, sehingga lebih mudah untuk dianalisis lebih lanjut. Pada penelitian ini proses tabalasi dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer, yaitu dengan memakai

Microsoft Excel 2013. Proses pemasukan data disesuaikan dengan kelompok dan kode variabelnya masing-masing kedalam suatu *datafile* , yang nama proses ini dikenal juga sebagai proses data *entry*. (Azwar, 2004: 123)

Setelah data penelitian ditabulasikan, perlu dilakukan pengolahan lebih lanjut, karena proses tabulasi belum dapat memberikan informasi yang diinginkan. Guna membantu meningkatkan kecepatan dan ketelitian dalam pengolahan data, maka pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Sciens*) versi 12 for Windows.

SPSS versi 12 for windows, merupakan sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana, sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya dan mudah pula dalam membaca interpretasi data yang ditampilkan. dan dalam proses analisa data pada penelitian ini digunakan SPSS versi 12 for windows (Wahana Komputer, 2003 : 2)

Data yang diperoleh dari penelitian dianalisis dengan proses pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS 12 for windows, diawali dengan mencari hasil dari validitas dan reliabilitas angket tentang *service excellence*. Selanjutnya dilanjutkan dengan langkah-langkah berikut ini:

1. Mencari Mean

Mean merupakan rata-rata matematik yang harus dihitung dengan cara tertentu dan dapat sebagai jumlah semua angka dibagi oleh banyaknya angka yang dijumlahkan. Rumus untuk mencari Mean adalah :

$$M = \sum \frac{FX}{N}$$

Keterangan :

M : Mean

N : Jumlah Total

X : banyaknya nomor pada variable X

a. Mencari deviasi rata-rata, varians, dan deviasi standart

1. Deviasi rata-rata : $\sum \frac{F(X-M)}{N}$

2. Varians : $s^2 = \frac{\sum F(X-M)^2}{N-1}$

3. Deviasi Standart : $s^2 = \sqrt{\frac{\sum F(X-M)^2}{N-1}}$

Keterangan :

X : Skor respon

F : Frekuensi

M : Rata-rata skor krlompok

S : Deviasi standart skor kelompok

2. Mencari Kategori

Untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cab. Genteng – Banyuwangi, maka subjek penelitian akan digolongkan berdasarkan klasifikasi kategori dengan memasukkan hasil perhitungan ke dalam rumus mean, kemudian dilakukan kategorisasi dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kategorisasi distribusi normal

Kategori	Rumus
Tinggi	$(\text{Mean} + 1 (\text{SD})) \geq X$
Sedang	$(\text{Mean} - 1 (\text{SD})) \geq X < (\text{Mean} + 1 (\text{SD}))$
Rendah	$X < (\text{Mean} - 1 (\text{SD}))$

Keterangan:

M : Mean

SD : Standar Deviasi

3. Analisis Prosentase

Setelah diketahui kategori pada tiap masing-masing subjek, selanjutnya dilakukan perhitungan prosentase masing-masing tingkatan dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P : Prosentase

F : frekuensi

N : Jumlah Subjek

4. Hubungan pelayanan prima (*Service Excellent*) dengan Loyalitas pelanggan

Untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel yaitu variabel pelayanan prima dengan loyalitas, maka peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dibantu dengan program SPSS 12 for windows. Penggunaan rumus ini karena peneliti menggunakan dua variabel dan fungsinya untuk mencari hubungan diantara keduanya.

Nilai koefisien korelasi ini akan berada pada kisaran angka minus satu (-1) sampai angka plus satu (+1). Perhitungan korelasi antar dua variabel tersebut dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : korelasi *product moment*

N : Jumlah respon

$\sum X$: Skor pelayanan prima

$\sum Y$: Skor loyalitas