BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Lampung Pusat yang beralamat di Jalan Wolter Monginsidi No 182, Teluk Betung Bandar Lampung.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

   Merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

2. Data Kualitatif

   Merupakan data yang berbentuk kata – kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

3.3 Data dan Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua, dalam penelitian ini sumberdata yang digunakan adalah:

1. Data Primer

   Yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui observasi, pembagian angket atau kuesioner kepada nasabah Bank Lampung.

2. Data Sekunder

   Yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada atau data yang secara tidak langsung berhubungan dengan responden yang diteliti dan merupakan pendukung bagian dari penelitian yang dilakukan, yaitu data yang diperoleh dari instansi tempat dilakukannya penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuliatas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini populasi yang digunakan ialah seluruh nasabah Bank Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagaian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Oleh karena itu peneliti hanya mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah Bank Lampung.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikina setiap unit sampling sebagai unsure populasi yang terkecil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi.

Hair (2006) menyarankan bahwa jumlah sampel penelitian yang tidak diketahui jumlah populasi pastinya, minimal berjumlah lima kali variabel yang dianalisa atau indikator pertanyaan. Jumlah indikator pertanyaan dari penelitian ini berjumlah 12, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut:

Jumlah sampel = 5 x indikator variabel

= 5 x 12 indikator variabel

= 60 sampel = 100 responden (dibulatkan)

Sampel dibulatkan menjadi 100 responden karena seperti yang dikemukakan oleh Hair (2010) bahwa data yang diolah dengan regresi linier berganda, jumlah sampel minimal 50 responden dan lebih disarankan 100 responden bagi kebanyakan situasi penelitian. Sehingga besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.4.3 Metode Pengumpulan Sampel

Sedangkan tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik aksidental, yaitu dengan memberikan daftar kuesioner kepada nasabah yang sedang melakukan kunjungan atau melakukan transaksi di Bank Lampung. Adapun prosedur pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Mencari responden yang sudah membuka tabungan selama 1 tahun.
2. Meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.

3. Membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank Lampung Pusat.
4. Memberikan penjelasan tentang cara-cara pengisian kuesioner.
5. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden.
6. Menyeleksi jawaban apabila ditemukan jawaban yang rusak (tidak lengkap) atau tidak memenuhi syarat.
7. Menganalisis dan mengolah data lalu ditarik kesimpulan dari data tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, peneliti menggunakan berbagai metode, yaitu:

a. Kuisioner

   Kuisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyebarkan suatu daftar yang berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, yang diserahkan langsung kepada responden yang akan diteliti untuk diisi Singarimbun (2006). Selanjutnya agar jawaban responden dapat diukur maka jawaban responden diberi skor. Dalam pemberian skor maka digunakan skala *Likert,* menurut Efendy dan Singarimbun (2006) skala *likert* adalah merupakan cara pengukuran yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang (responden) terhadap sesuatu. Selanjutnya dalam prosedur skala *likert* ini adalah menetukan menetukan skor atas setiap pertanyaan dalam kuisioner yang disebarkan. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pertanyaan diberi skor satu sampai lima.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah proses penentuan ukuran suatu variabel.

Tabel 4. Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Realtionship Marketing (X)	*Financial Benefits* (X1)	Pendekatan yang dilakukan oleh bank untuk membangun suatu hubungan yang menambah nilai bagi pelanggan dengan memberikan manfaat keuangan.	- Pengundian tabungan sigermas - Tidak adanya biaya administrasi untuk membuka tabungan - Deposito yang memberikan suku bunga yang menarik dan kompetitif	*Likert*
	Social Benefits (X2)	Kemampuan bank membangun hubungan sosial dengan pelanggan melalui komunikasi yang baik.	- karyawan selalu memberika senyum ketika melayani nasabah - tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah - bank lampung menyediakan *customer service*	*Likert*

	Structural Benefits (X3)	Kemampuan bank membangun ikatan structural dengan pelanggan agar pelanggan mudah dalam berinteraksi dengan bank.	- Adanya fasilitas *bill payment* - Banyak gerai atm yang tersebar di wilayah Lampung - Adanya pembayaran fasilitas *multi biller* (seperti pembelian pulsa dan pembayaran telepon)	*Likert*
Loyalitas (Y)	Loyalitas	Perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa.	- Meningkatkan saldo tabungan - Merekomendasikan kepada orang lain - Tetap setia kepada Bank Lampung	*Likert*

Metode yang digunakan adalah metode dengan skala likert, yaitu dengan memberikan pilihan jawaban untuk satu pertanyaan, skor tersebut bergeser antara satu hingga lima, yaitu:

5. Sangat setuju

4. Setuju

3. Netral

2. Tidak setuju

1. Sangat tidak setuju

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Alat Kuisioner

1. Uji Validitas

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006 : 122) menyatakan bahwa uji validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan oleh peneliti, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pada penelitian ini pengukuran validitas menggunakan analisis faktor yang merupakan salah satu teknik *statistic multivariate.* Jika ditemukan korelasi yang cukup kuat diantara faktor – faktor pembentuk maka faktor tersebut dinyatakan memang sebagai pembentuk variabel. Besarnya matriks korelasi yang lazim digunakan adalah 0.5 .

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga (Arikunto, 2002:154).

Arikunto (2002:171) merumuskan *alpha cronbach* yang telah dibakukan sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan :

r_{11} = reabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* (α) > 0,50 dengan bantuan SPSS 20.0.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

1.8.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah riset yang cara pengolahan datanya tidak dikuantifikasi atau tidak dihitung dan tidak menggunakan analisis matematis. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif agar lebih memahami motivasi dan perasaan konsumen untuk lebih loyalitas pada Bank Lampung. Selain itu dalam metode analisis kualitatif menggunakan kuesioner yang didalamnya memuat pertanyaan-pertanyaan terbuka sehingga data yang dihasilkan lebih kaya, manusiawi, tajam dan seringkali lebih membuka wawasan (McDaniel & Gates, 2001:59).

1.8.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah riset yang cara pengolahan datanya dihitung menggunakan analisis sistematis. Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Sugiono (2006: 250) uji regresi linier berganda dapat dilihat dalam persamaan berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat yaitu loyalitas nasabah

α = konstanta

b_1-b_3 = koefisien regresi variabel bebas ke-1 sampai ke-3

x_1 = *financial benefits*

x_2 = *social benefits*

x_3 = *structural benefits*

e = standar eror.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Keseluruhan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu *financial benefits* (X_1), *social benefits* (X_2) dan *structural benefits* (X_3) bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau α = 5%. Hasil pengujian uji F dapat ditemui pada tabel ANOVA (*Analysis of Variance*) dari output SPSS untuk menjawab hipotesis statistik yaitu:

Ho= variabel X tidak ada pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y

Ha= variabel X berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y

Dengan kriteria :

a. Ho ditolak dan Ha diterima, jika nilai signifikan (*P Value*) < 0,05.
b. Ho diterima dan Ha ditolak, jika nilai signifikan (*P Value*) > 0,05.

1.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu *financial benefits* (X_1), *social benefits* (X_2) dan *structural benefits* (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau α = 5%.

Dengan hipotesis:

a. Bila nilai signifikan (*P Value*) < 0,05 maka (Ho) ditolak dan menerima alternatif (Ha) yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
b. Bila nilai signifikan (*P Value*) > 0,05 maka (Ho) diterima dan menolak alternatif (Ha) yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.