

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, lokasi, dan waktu penelitian.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta berarti atau tidaknya hubungan atau pengaruh kedua variabel tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan Jl. Sunggal No. 57 Simpang Sei Sikambing Medan.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan April s/d September 2016. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel III.1

Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Juni 2016				Juli 2016				Agustus 2016				September 2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal																
2	Pengumpulan Data																
3	Analisis Data																
4	Penyusunan Skripsi																
5	Seminar Hasil																
6	Pengajuan Sidang																

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2009:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sesuai dengan pengertian tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Eka Prasetya Medan sebanyak 184 orang, terhitung mulai bulan Januari 2016 sampai bulan Mei 2016.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:116), "sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila subyeknya kurang dari 100 orang maka sampel yang diambil adalah semua populasi sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. atau tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana.

Karena populasi dalam penelitian ini melebihi 100 orang yakni 184 orang maka teknik pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin, seperti berikut ini :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir ($e = 0,1$).

Sehingga :

$$n = \frac{184}{1 + 184 (0.1)^2}$$

$$n = 64,7 = 65 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus slovin diatas maka penulis menentukan sampel penelitian sebanyak 65 orang/responden dengan taraf kesalahan 10%.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan:

1. Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas, yaitu sebagai bentuk tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
2. Loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel terikat, yaitu sikap dari pelanggan dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.

Tabel III.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah suatu komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian produk yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan produk.	1. Menggunakan Bank untuk keperluan lain. 2. Merekomendasikan kepada pihak lain. 3. Tidak terpengaruh oleh tawaran pesaing.
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.	1. Kehandalan (<i>reliabilty</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>). 5. Bentuk fisik (<i>tangible</i>)

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau yang dapat dihitung.
- b. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden yaitu pelanggan Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan.

2. Sumber data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian. Data dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dan wawancara langsung dengan pelanggan Bank Eka Prasetya Medan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal, dan situs internet untuk mendukung penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari responden terpilih pada lokasi penelitian. Untuk memperoleh semua informasi data yang diperlukan peneliti menggunakan beberapa metode pengumpul data diantaranya:

1. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) yaitu melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berkopeten sehubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Observasi

Observasi merupakan peninjauan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu memperoleh data dengan mempelajari dan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat diperusahaan ataupun diluar perusahaan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

4. Angket/Kuesioner

Angket/kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran yang disusun dalam satu kumpulan kepada responden.

Bentuk kuesioner bersifat tertutup yaitu responden diberi alternative pilihan jawaban pada setiap pertanyaan. Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert dengan skala 1 sampai 5. Alternatif jawaban diberi nilai sebagai berikut:

- a. Jawaban “Sangat Setuju”, diberi nilai 5.
- b. Jawaban “Setuju”, diberi nilai 4.
- c. Jawaban “Ragu-ragu”, diberi nilai 3.
- d. Jawaban “Tidak Setuju”, diberi nilai 2.
- e. Jawaban “Sangat Tidak Setuju”, diberi nilai 1.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil penelitian dinyatakan valid bila terdapat persamaan dan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya. Pertanyaan valid diberikan pada instrument penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian disini menggunakan rumus korelasi produk moment menurut Sugiono (2009:15).

Teknik analisis data dalam penelitian dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan yaitu:

- 1.** Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid
- 2.** Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto(2010:19), “Uji reliabilitas merupakan suatu instrument yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik” oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk menguji reliabilitas angket/kuisisioner.sebagai berikut:

1. Jika r_{α} positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan reliable
2. Jika r_{α} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliable.

2. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)

x = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara persial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria dimana :

1. $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat
2. $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap Variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini di gunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menekankan terhadap variabel terikat tau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik.