BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penilitian ini dilakukan di Kantor BNI Wilayah Malang, yaitu terletak di Jalan Jenderal Basuki Rahmat No.75-77, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian eksplanatori (explanatory research) berdasarkan pada tujuan penelitian. Explanatory research merupakan metode penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan (Mulyadi, 2013). Penelitian ini akan menjelaskan tentang ada tidaknya pengaruh antara variabel-variabel yang akan diukur atau diteliti, dan sejauh mana pengaruh antar variabel tersebut terjadi yang merupakan pengujian hipotesis pada penelitian ini.

Peneliti menggunakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan uji hipotesis yang diajukan. Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Metode yang digunakan adalah metode *survey*, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian. Pada penelitian ini

peneliti menetapkan populasi yang digunakan adalah seluruh Nasabah Bank BNI Cabang Malang di Kota Malang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Rumus Ferdinand, (2014) dengan rumus sebagai berikut:

Jumlah sampel = jumlah indikator x (5 sampai 10)

Penelitian ini terdapat 12 indikator penelitian dan dipilih angka 10 sebagai pengalinya, sehingga sampel minimal yang dibutuhkan sebanyak 12 x 10 = 120 responden. Berdasarkan perhitungan tersebut sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dari nasabah yang pernah melakukan transaksi dan pelayanan ke teller dan customer service di Kantor BNI Cabang Malang.

3. Teknik sampling

Teknik sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling. Non-probability sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan adanya kesempatan yang sama bagi anggota Priyono, (2008). Cara yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu penelitian dengan cara mengambil sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang diperlukan Syahrum & Salim, (2012). Kriteria yang diberikan adalah Nasabah Bank BNI Cabang Malang dengan minimal 2 kali transaksi pada *teller* dan *Customer Service.*

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel penelitian merupakan suatu atribut atau obyek yang memiliki variasi tertentu antara satu orang dengan yang lain atau obyek satu dengan lainnya yang ditetapkan peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Untuk mempermudah dalam menentukan indikator kuesioner, maka diperlukan definisi operasional variabel. Adapun

definisi operasional pada masing-masing variabel dalam penelitin ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Layanan (X1)	Menurut Lovelock (2014), Kualitas layanan adalah suatu tolak ukur dari seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik berarti sesuai dengan harapan pelanggan dan dilakukan secara konsisten	Proses perusahaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan tersebut berupa pelayanan pada saat di kantor seperti teller dan customer service, ataupun pelayanan lainnya seperti layanan untuk pengambilan nomer antrian	1. *Tangible (*Bukti fisik*)* 2. *Reliability (*kehandalan karyawan) 3. *Responsiveness* (Ketanggapan karyawan) 4. *Assurance* (jaminan kepercayaan) 5. *Empaty* (perhatian) (Parasuraman, 2020)
Kedekatan Emosional (X2)	Barnes (2003), kedekatan emosional adalah kunci kepercayaan yang melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu dengan keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan.	Perasaan nasabah yang memiliki nilai dan tujuan yang sama terhadap perusahaan, serta bagaimana hubungan timbal balik yang di lakukan karyawan BNI Kantor Cabang Malang kepada nasabah.	1. Kepercayaan 2. Kedekatan 3. Hubungan timbal balik (Barnes 2003)
Loyalitas Nasabah (Y)	Menurut Lovelock dan Wright (2008) adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada	Wujud atau bukti kesetiaan nasabah untuk menggunakan jasa karyawan BNI Kantor Cabang	1. Melakukan pembelian secara berulang 2. Merekomendasikan kepada orang lain

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator
	suatu perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang atau jasanya secara berulang-ulang, serta dengan sukarela merekomendasikan barang atau jasa perusahaan tersebut kepada teman dan kerabat	Malang dengan terus menerus, karena rasa puas yang tinggi terhadap jasa/ layanan yang diberikan perusahaan dan akan cenderung untuk merekomendasikan jasa tersebut ke orang lain.	3. Membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain 4. Menunjukan kekebalan dari daya tarikan produk dari pesaing (Griffin, 2005)

Sumber: Data Diolah, 2023

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung untuk analisis selanjutnya dalam menemukan solusi atas masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini sumber data diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner terhadap pendapat responden mengenai kualitas layanan dan kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah bank BNI cabang Malang.

F. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden dengan harapan responden dapat memberi keterangan-keterangan yang dibutuhkan dan memperoleh informasi yang relevan terkait dengan penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2019) kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan terkait dengan penelitian secara tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan kewenangan responden. Teknik

mendistribusikan kuesioner pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada nasabah Bank BNI Cabang Malang yang sudah masuk kedalam kriteria responden , pada saat nasabah sedang mengantri di teller dan customer service.

G. Teknik Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran data yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan jawaban pada setiap item jawaban adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala dengan memanfaatkan pendekatan analisis item, di mana item tertentu dievaluasi atas dasar seberapa baik membedakan antara orang-orang yang skor total tinggi dan mereka yang skornya rendah (Kothari, 2004). Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Setiap pertanyaan ataupun pernyataan yang diukur dengan skala likert memiliki lima tingkatan preferensi jawaban (Sugiyono, 2019). Dimana masing masing jawaban memiliki skor atau bobot yang telah ditentukan, seperti rincian pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

H. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan

oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Adapun cara pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, artinya item angket dinyatakan valid.
b. Jika nilai r hitung < r tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisoner yang merupakan indikator dari variabel (Sugiyono, 2019). Suatu angket dikatakan handal jika jawaban dari kuisoner atau angket tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, untuk melihat handal atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan handal. Suatu instrument dapat dikatakan realible apabila nilai alpha > 0,6. Rumus yang digunakan dalam uji realibitas tersebut juga menggunakan rumus Cronbach alpha yaitu:

$$r_{1\,1} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum ab^2}{at^2}\right)$$

Keterangan:

$r_{1\,1}$ = Reliabilitas Instrumen

K = Banyak Pertanyaan

$\Sigma\ ab2$ = jumlah variasi poin pertanyaan yang dikuadratkan

$ab2$ = jumlah variasi total dikuadratkan

I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Ghozali (2018) mengemukakan ada empat penyimpangan asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, yaitu uji normalitas data, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji GHO normalitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik dengan Kolmogorov-Smirnov (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah:
   - Jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal.
   - Jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
2. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah jika nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 dapat dikatakan dalam data tersebut terdapat multikolinearitas (Ghozali, 2018).
3. Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear (Ghozali, 2018). Tujuan dilakukan uji heteroskedastisitas untuk menguji adanya penyimpangan dari syarat syarat asumsi klasik pada regresi linear dimana dalam model regresi linear harus memenuhi syarat tidak adanya heteroskedasitisitas.

Pada penelitian ini untuk menguji hetereoskedastisitas menggunakan uji glejser. Kriterianya yaitu jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahaan pengganggu pada peiode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahaan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dalam peneliian ini yaitu dengan uji Durbin-Waston yang digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (First order 47 autocorrelation) mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag dianta independent (Ghozali, 2018). Hipotesis yang akan diuji adalah:
   - H0: Tidak terdapat autokorelasi (r=0)
   - Ha: Terdapat autokorelasi

J. Alat Analisis Data Alat Analisis Data

1. Rentang Skala

Rentang skala merupakan skala yang memiliki corak yang berbeda dibanding tiga skala pengukuran lainnya. Ketiga skala pengukuran tersebut, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan, sedangkan pada Rentang skala data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif Sugiyono, (2019). Sederhananya pada Rentang skala data angka yang diperoleh diartikan sesuai dengan alternatif jawaban yang telah ada sebelumnya dan setiap pernyataan. Setiap pernyataan memiliki bobot poin yang berbeda tergantung dari pilihan responden. Dan diperkuat lagi oleh Azwar, (1995) mengemukakan bahwa prosedur

pengskalaan dengan metode rating yang dijumlahkan didasari oleh dua asumsi, yaitu:

a. Setiap pernyataan yang telah ditulis dapat disepakati sebagai pernyataan yang favorable atau yang tidak favorable
b. Jawaban yang diberikan individu yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari pada jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap negatif.

$$RS = \frac{\text{n (m} - 1)}{\text{m}}$$

Keterangan:

Rs = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternative jawaban

Berikut ini adalah perhitungan rentang skala :

$$RS = \frac{120\ (\ 5 - 1)}{5} = 96$$

Skor Terendah : Bobot terendah x Jumlah sampel = 1 x 120 = 120

Skor Tertinggi : Bobot tertinggi x Jumlah sampel = 5 x 120 = 600

Tabel 3.3
Rentang Skala

Interval	Kualitas Layanan(X1)	Kedekatan Emosional (X2)	Loyalitas nasabah (Y)
120-216	Sangat buruk	Sangat buruk	Sangat rendah
217-313	Buruk	Buruk	Rendah
314-410	Cukup	Cukup	Cukup
411-507	Baik	Baik	Tinggi
508-604	Sangat baik	Sangat baik	Sangat tinggi

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y = loyalitas nasabah

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas layanan

X2 = Kedekatan emosional

e = Variabel Pengganggu

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen maka dapat dilihat dari nilai signifikansinya dengan standar signifikansi 5%. Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh dari hasil lebih dari 5% maka hipotesis ditolak, sebaliknya jika hasil uji hipotesis berada di antara 0-5% maka hipotesis diterima. Sementara itu, untuk melihat regresi yang dihasilkan berpengaruh positif atau negatif melalui koefisien beta (β). Menurut (Ghozali, 2018) apabila koefisien beta memiliki tanda minus (-) berarti pengaruh yang dihasilkan adalah negatif, sebaliknya apabila koefisien beta tidak memiliki tanda minus (-), maka arah pengaruh yang dihasilkan adalah positif (+).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu

berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

K. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dalam penelitian ini untuk menentukan apakah hipotesis diterima ataukah ditolak. Pengujian hhipotesis dilakukan melalui uji t dan uji dominan, sebagai berikut:

i. Uji t

Menurut (Ghozali, 2018) Untuk melakukan Uji t pada penelitian ini menggunakan alat bantu berupa aplikasi software SPSS versi 25, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Signifikansi t < 0,05 dan t hitung > t-tabel maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
b. Signifikansi t ≥ 0,05 dan t hitung ≤ t-tabel maka hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

ii. Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel terikat maka digunakan uji *Standardized Coefficient Beta* dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar (Gurjati, 1997). Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.