

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk Penelitian Lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan data yang ada dilapangan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Pendekatan yang dilakukan, yaitu menggambarkan, menjelaskan, atau meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena berbagai variabel penelitian yang diobservasi.

Hubungan variabel dalam penelitian ini yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu nilai pelanggan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) dan lokasi ( $X_3$ ), sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan ( $Y$ ).

### **3.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara. Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 bulan, yang dihitung sejak selesainya di seminarkan dan mendapatkan izin penelitian hingga mendapatkan hasil yang rampung.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kuantitatif dimana data yang berbentuk angka yang sifatnya dapat dihitung dan diukur jumlahnya untuk diolah menggunakan metode statistik. Sumber data yang digunakan yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian, berupa kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumentasi seperti buku-buku literatur dan sumber lainnya. (Musanto, 2004 : 130-131).

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil jasa di PD. BPR. Bahteramas Konaw Utara pada tahun 2020-2022, yang mana jumlah nasabah pada tahun 2020 sebanyak 10.230 nasabah, pada tahun 2021 sebanyak 10.328, sedangkan jumlah nasabah pada tahun 2023 sebanyak 10.407, dan untuk total seluruh jumlah nasabah dari tahun 2020-2022 berjumlah 30.965 nasabah dari jumlah seluruh nasabah tersebut diperoleh dari data yang telah diolah oleh PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara pada tahun 2020-2022.

b. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi. Data yang dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak tau dengan kata lain disebut dengan sampling. Dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah nasabah pada PD BPR. Bahteramas Konawe Utara. ( Sastrawinata, 2010: 3).

Dalam penulisan laporan, sampel ini yang ditetapkan berdasarkan dengan jumlah nasabah mulai dari tahun 2020-2022. Cara menghitung sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Husein dalam Sastrawinata (2010 : 3).

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

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir; e = 0,1

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Dari 30.965 nasabah, peneliti akan mengambil 100 nasabah sebagai sampel dengan batas kesalahan 10%, sesuai dengan perhitungan berikut :

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

$$n = \frac{30.965}{1+30.965. 10\%^2}$$

$$n = \frac{30.965}{1+30.965 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{30.965}{1+30.965 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{30.965}{310.65}$$

$n = 99,67$  dibulatkan menjadi 100.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder yang diperoleh dari bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara yang menjadi sampel penelitian selama periode 2020-2022.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan cara-cara berikut ini :

a. Observasi

Adalah pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti ikut serta terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan karena ada subjek yang menjadi inti dari penelitian yang harus diteliti dan diamati.

b. Kuisisioner/Angket

Adalah pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah pada Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

c. Dokumentasi

Adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data yang tertulis. Teknik dokumentasi ini dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi dari banyaknya nasabah pada Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara tersebut.

**3.6. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian, untuk mendapatkan data yang benar yaitu metode yang digunakan menggunakan metode kuisisioner, demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, maka diperlukan suatu instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian ( reliable ) dengan ketentuan sebagai berikut. (Yusuf, 2018 : 17).

No	Pernyataan	Likert
1	Sangat Tidak Setuju	(STS)
2	Tidak Setuju	(TS)
3	Netral	(N)
4	Setuju	(S)
5	Sangat Setuju	(SS)

**3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik dimana dalam pengolahan datanya dengan bantuan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21. Adapun metode statistik yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 3.7.1. Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar- benar mengukur apa yang hendak di ukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian ini penting di lakukan agar pertanyaan yang di berikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang di maksud.

Apabila  $R_{hitung}$  yang di peroleh  $> R_{tabel}$ , maka instrumen dari item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid). Begitupun sebaliknya, jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid). (Amanda, Dkk. 2019 : 182).

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau di andalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila di lakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur di katakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun di lakukan pengukuran berkali-kali.

Suatu kuisisioner di katakan reliabel jika jawaban dari kuisisioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuisisioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa di lakukan jika variabel

pada kuisioner tersebut sudah valid, dengan demikian harus menghitung validitas terlebih dahulu sebelum menghitung reliabilitas. Uji reliabilitas dapat di ukur dengan menggunakan *Cronbach'alpha* ( $\alpha$ ). (Amanda, Dkk. 2019 : 183).

### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012). Data yang baik dan layak dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva *normal probability plot*.

Normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal yang ada pada grafik jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis pada diagonal, maka menunjukkan pola terdistribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola terdistribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel

independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independent variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance* nya. Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai *absolute residual* *Residual* adalah selisih antara nilai variabel Y dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan *absolute* adalah nilai mutlak nya (nilai positif semua). Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.7.3. Uji Hipotesis

##### 1. Uji t Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, Uji t digunakan untuk menguji signifikan dalam satu kelompok sampel atau lebih. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan nilai

signifikan atau dengan membandingkan nilai statistik dengan table yang dijabarkan seperti berikut :

$H_0$  diterima jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  table

$H_0$  ditolak jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  table

## 2. Uji f Simultan

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang dilaksanakan seperti berikut :

Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

$H_0$  diterima jika nilai F hitung  $< F$  table atau signifikan  $> 0,05$

$H_0$  ditolak jika F hitung  $> F$  table atau signifikan  $< 0,05$ .

## 3. Analisis Determinasi (*R Square*)

Analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. (Mardiatmoko. 2020 : 336)