

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:24), mengemukakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif, yakni penelitian yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih, dengan hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh citra Perusahaan (X1) dan inovasi layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Nagari Cabang Lubuk Alung.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung yang beralamat di Jalan Raya Padang-Bukittinggi No.95, Lubuk Alung, Kec. Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat (25582) Indonesia. Waktu Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, istilah variabel merupakan istilah yang tidak dapat ditinggalkan. Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:96). Menurut Sugiyono (2018:96-97), dalam hubungan antara

satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi :

3.3.1 Variabel Terikat

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuensi dan dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

3.3.2 Variabel Bebas

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent* dan dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah citra Perusahaan (X1) dan inovasi layanan (X2).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2018:148), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari cabang Lubuk Alung pada tahun 2020 sebanyak 7.041 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengertian sampel menurut Sugiyono (2018:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil daripopulasi tersebut harus betul-betul *representative*(mewakili).

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Karena jumlah populasi yang banyak tidak mungkin diteliti semua. mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian yang dilakukan hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi atau disebut sampel. Dan dalam penelitian ini populasi berjumlah 7041 orang.

Menurut Umar (2015:77) sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Untuk mencari jumlah sampel dapat di gunakan rumus sebagai berikut: Rumus slovin :

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus: } n &= \frac{N}{1+N e^2} \\
 &= \frac{7041}{1+7041 (0,1)^2} \\
 &= \frac{7041}{71,41} \\
 &= 98,59 / 99 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Sampel pada penelitian ini berjumlah 99 nasabah, kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis nasabah, dengan perbandingan berdasarkan persentase pada gambar 1.2, sebagai berikut :

Tabel 3.1
Perbandingan Jumlah Sampel

| | Pinjaman (56%) | Tabungan (31%) | Lainnya (13%) |
|--------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | Jumlah | 55 | 31 |
| Total | 99 Nasabah | | |

Berdasarkan tabel 3.1 dapat disimpulkan bahwa dari 99 sampel, maka dari nasabah pinjaman diambil sebanyak 55 orang, nasabah tabungan 31 orang dan nasabah lainnya sebanyak 13 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel menggunakan criteria tertentu.

Kriteria Sampel :

1. Lebih dari 1 tahun menjadi nasabah Bank Nagari cabang Lubuk Alung
2. Berdomisili di Lubuk Alung
3. Usia diatas 20 tahun

3.5 Jenis data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:35). Data penelitian ini adalah data kuantitatif berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu nasabah Bank Nagari Cabang Lubuk Alung.

3.5.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018:223) data untuk penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber, yaitu :

1. Data Primer

Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada pegawai selama penulis melakukan penelitian dilapangan. Data primer didapat dari angket/kuesioner penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, internet, dan lain-lain.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila di lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi/pengamatan dan kuesioner/angket (Sugiyono, 2018:223-224).

a) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2018:234-235).

b) Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2018:230) *questionnaires, are form used in a survey design that participant in a study complete and return to the researcher.*

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat untuk mengumpulkan data yang dikembangkan dengan penjabaran indikator-indikator. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner, dimana responden diminta untuk memberikan tanggapan dengan menandai salah satu jawaban yang diberikan, Sugiyono (2018:241).

Instrumen pada penelitian ini berupa angket, dimana terdapat 3 (tiga) variabel yaitu citra Perusahaan, inovasi layanan dan kepuasan nasabah. Adapun kisi-kisi instrumental bertujuan agar penyusunan instrumen lebih sistematis mudah dikontrol dan dikoreksi. Kisi-kisi instrumen penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

| Variabel | Defenisi operasional | Indikator | Sumber |
|-----------------------|--|--|--|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan nasabah yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir jasa dalam hubungannya dengan harapan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank Nagari cabang Lubuk Alung. | 1. Kualitas 2. Pelayanan Konsumen 3. Nilai | Ismail, M. B. A. (2018). Buku Manajemen Perbankan: Penerbit Kencana. |
| Citra Perusahaan (X1) | Citra perusahaan adalah kumpulan kesan yang ada di benak nasabah mengenai suatu perusahaan yang dirangkai dari ingatan - ingatan nasabah terhadap Bank Nagari cabang Lubuk Alung. | 1. <i>Personality</i> 2. <i>Reputation</i> 3. <i>Value</i> 4. <i>Corporate Identity</i> | Harrison, Shirley. (2015). Marketers Guide To Public Relations. New York: John. Willwy And Sons, Inc |
| Inovasi Layanan (X2) | Inovasi layanan adalah bentuk dari layanan baru , metode baru, dan penggunaan teknologi baru yang dilakukan oleh bank Nagari cabang Lubuk | 1. Penggunaan teknologi 2. Interaksi dengan pelanggan 3. Pengembangan layanan baru | Ir. Agustina Shinta, M.P. (2019). Manajemen Pemasaran. Cetakan Kedua. Penerbit : Tim UB Press |

| Variabel | Defenisi operasional | Indikator | Sumber |
|----------|---|-----------|--------|
| | Alung sebagai bentuk untuk memenuhi kepuasan nasabah. | | |

Menurut Sugiyono (2018:167-168) setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran salah satunya skala Likert. Skala ini banyak digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini jawaban setiap instrument yang menggunakan skala Likert menggunakan pembobotan seperti tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3
Skor Jawaban Setiap Pernyataan

| No | Pernyataan | Nilai |
|----|---------------------|-------|
| 1 | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Ragu-ragu | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono (2018:168)

3.8 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:202) dalam penelitian perlu uji instrumen yang valid dan reliabel, yaitu :

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Manfaat dari uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah item-item yang ada dalam kuisioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Sugiyono (2018:286), uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi antara masing -masing pertanyaan dengan skor total dengan rumus :

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

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

Y = Nilai total skor

X = Skor indikator empiris penelitian

n = Sampel

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar (>) dari r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Cara melihat tabel adalah dengan melihat baris N-2, jika sampel (N) yang digunakan sebanyak 30 (tiga puluh) orang, maka banyak sampel dikurang jumlah variabel independen,

dalam proposal penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel independen yaitu : citra merek dan inovasi layanan, maka $N-2$ adalah $30 - 2 = 28$. T tabel dalam penelitian ini dilihat pada baris ke 28.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Uji ini untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghozali (2016:112) rumus reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha* dengan rumus :

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

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument

K = Banyaknya pertanyaan atau soal

σ_b^2 = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil nilai perhitungan *Cronbach Alpha*. Pada pengujian reliabilitas ini dengan uji statistik *Cronbach Alpha* diketahui bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $Cronbach Alpha > 0,6$, jika nilai $Cronbach Alpha < 0,6$, maka menunjukkan variabel tidak reliabel. Selain itu, *Cronbach Alpha* yang mendekati 1 semakin menunjukkan semakin tinggi konsistensi reliabilitasnya.

Menurut Ghozali (2016:128) uji reliabilitas berdasarkan *Alpha Cronbach* apabila nilai *Alpha Cronbach* positif dan besar dari r tabel maka hal tersebut menunjukkan variabel tersebut dinyatakan *reliabel* atau jawaban responden akan cenderung sama walaupun diberikan pada waktu yang berbeda.

3.9 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:53) definisi analisis deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel maupun lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen), untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari setiap deskritif variabel, maka dapat dihitung dengan tingkat capaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Jumlah skor maksimum

$$Rs = \frac{5A + 4B + 3C + 2D + 1E}{A + B + C + D + E}$$

Kriteria jawaban responden sebagai berikut :

Jika TCR berkisar antara 81 – 100% = Sangat Baik

Jika TCR berkisar antara 61 – 80,9% = Baik

Jika TCR berkisar antara 41 – 60,9% = Cukup Baik

Jika TCR berkisar antara 21 – 40,9% = Cukup

Jika TCR berkisar antara 0 – 20,9% = Kurang Baik

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi linear cocok digunakan atau tidak. Bila asumsi atau syarat tidak dipenuhi akan berakibat koefisien-koefisien regresi memiliki *standar error* yang besar. Selain itu, bila prasyarat analisis tidak terpenuhi akan menyebabkan statistik yang dihasilkan tidak akurat (Ghozali, 2016:119) Uji asumsi klasik yang akan digunakan meliputi :

3.9.1.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data yang diambil dari sampel penelitian yang terpilih merepresentasikan populasinya, maka biasanya dilakukan uji normalitas terhadap data tersebut. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Chi-Kuadrat, langkah-langkah uji normalitas adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis

H_0 :tidak adanya hubungan antara variabel (X) dan (Y)

H_1 :adanya hubungan atau pengaruh antara variabel

2. Taraf Signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan = 5%

3. Statistik Uji

$$\chi^2 = \sum_i^k = 1 \frac{(o_i - E_i)^2}{E_i}$$

4. Keputusan Uji

Tolak H_0 jika $\geq (0,05)$ dengan taraf $\alpha =$ Taraf nyata untuk pengujian. Dalam hal lainnya H_0 diterima.

3.9.1.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) tinggi, karena $VIF=1$ atau *tolerance*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,01$ atau sama dengan $VIF > 10$ (Ghozali, 2016)

3.9.1.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016:107) autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Autokorelasi digunakan untuk melihat apakah ada hubungan linear antara eror serangkaian observasi yang diurutkan menurut data *time series*. Pengujian ini dengan memperhatikan angka Durbin-Watson (D-W) yang diperoleh dari hasil pengolahan data, dengan rumus :

$$d = \frac{\sum(e_i e_{i-1} - 1)2}{\sum e_i^2}$$

Dimana :

d = Nilai D-W stat

e_t = Nilai residu dari persamaan regresi pada periode t

e_{t-1} = Nilai residu dari persamaan regresie

Ketentuan uji Durbin-Watson (DW) : Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau $-2 < DW < +2$.

3.9.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut (Ghozali, 2016:134). cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar analisisnya adalah :

- a. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.2 Uji Regresi Linier Berganda

Regrasi linier berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel *independent* dengan satu variabel *dependent* yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variabel *independent* dilambangkan dengan (X1), (X2),....(Xn) sedangkan variabel *dependent* dilambangkan dengan

(Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda dapat digunakan dengan rumus, Idris (2017 :52) sebagai berikut:

$$Y = a + b_{1x1} + b_{2x2} + e$$

Keterangan :

- Y = Nilai yang diprediksikan / kepuasan nasabah
- a = Nilai Intercept (konstanta) atau bila harga X = 0
- b = Koefisien arah regresi penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y
- X₁ = Citra Perusahaan
- X₂ = Inovasi layanan
- e = *Standard error*

3.9.2.1 Uji-t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen Ghozali (2016:97). Pengujian parameter individual bertujuan untuk melihat apakah variabel secara individu memiliki pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi bebas lainnya konstan, dengan rumus :

$$to = \frac{bi}{sbi}$$

Dimana :

- bi = Koefisien regresi X₁
- sbi = Koefisien standar atas koefisien regresi X₁

t_0 = Nilai yang dihitung/ diobservasi

Kriteria Pengujian :

H_0 ditolak : Jika $t_0 > t_{tabel}$ atau $-t_0 < -t_{tabel}$

H_0 diterima : Jika $t_0 < t_{tabel}$ atau $-t_0 > -t_{tabel}$

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikan 5%.

3.9.2.2 Uji Simultan (uji F)

Menurut Ghozali (2016:96), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. H_0 yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila α sebesar 0,05 maka pengujian F adalah :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$; maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$; maka H_0 diterima

3.9.2.3 Koefisien Determinan (R-Square)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Rumus :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Dimana :

$ESS = \text{Explained Sum Square}$ (Jumlah kuadrat yang jelas)

$TSS = \text{Total Sum Square}$ (Jumlah total kuadrat)

Besarnya koefisien determinasi ganda (*Ajusted R Square*) atau R^2 berada diantara 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$. Semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.