

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Sumut Cabang Binjai yang beralamat Jalan Sudirman No.16 Binjai, Sumatera Utara

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	2018				2019						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	agst	Sept
1.	Pengajuan Judul	■										
2.	Penulisan Proposal		■	■	■	■	■					
3.	Bimbingan Proposal							■	■			
4.	Pengumpulan Dan pengolahan data								■	■		
5.	Bimbingan Skripsi										■	
6.	Sidang Meja Hijau											■

#### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

##### A. Populasi

Sugiyono (2015: 135) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Binjai. Karena jumlah nasabah Bank Sumut Cabang Binjai sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, maka dibentuk sebuah perwakilan populasi. Besarnya perwakilan populasi yang diteliti adalah 300 nasabah.

### B. Sampel

Menurut Sugiyono (2015; 136) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiah (2010:189).

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

$$= \frac{300}{1 + (300)(0,1)^2}$$

$$= \frac{300}{4}$$

75

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Margin Kesalahan 10%

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini dapat digolongkan menjadi dua macam data, yaitu :

#### a. Data primer

Menurut Juliandi,dkk (2014:65) Data Primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada.

Dalam Penelitian ini, data primer di dapat dari hasil wawancara dengan pemilik perusahaan dan juga hasil pengisian kuesioner oleh nasabah PT. Bank Sumut Cabang Binjai.

#### b.Data Sekunder

Menurut Juliandi, dkk menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data aslinya tidak diambil oleh peneliti tetapi pihak lain. Contoh data ini ialah data yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi.Data sekunder yang diperoleh antara lain sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dokumentasi dan tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan ada beberapa cara yaitu :

#### 1. Wawancara

Merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dan sambil bertatap muka antara penanya dengan responden yang menjadi nasabah serta dilakukan juga antara penanya dengan pihak

karyawan guna memperoleh data yang diperlukan dan mendukung kelengkapan data, proses pengumpulan data ini dilakukan oleh penulis di PT. Bank Sumut Cabang Binjai.

## 2. Observasi

Merupakan proses pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di obyek penelitian. Hal ini dilakukan guna mendukung hasil kuesioner dan wawancara. Setelah pengumpulan data selesai, maka dilanjutkan dengan tahap pengolahan data.

## 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pernyataan yang tertulis kepada responden yang sedang mengunjungi PT. Bank Sumut Cabang Binjai dengan mengisi serta mengikuti panduan yang ada pada kuesioner.

Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini, yaitu : membagikan kuesioner tersebut; lalu responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan; kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, dan dianalisis.

Kuesioner yang diberikan kepada responden merupakan instrumen penelitian, yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu instrumen kuesioner tersebut harus dapat digunakan untuk mendapatkan data valid dan reliabel tentang variabel yang diukur.

**Tabel 3.2 Skala likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Simbol</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

### 3.5 Definisi Operasional

Definisi Operasional dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan sebagai berikut.

**Tabel 3.3**

#### Definisi Operasional Variabel

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
1.	<i>Relationship Marketing</i> (X <sub>1</sub> )	Proses bagaimana perusahaan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan	a. Mengenali pelanggan (database) b. Pelanggan prioritas c. Pemberdayaan Karyawan d. Kemudahan interaksi	Skala Likert

			e. Pelayanan personal	
2.	<i>Customer Value</i> ( $X_2$ )	Nilai yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa	a. Nilai produk b. Nilai Pelayanan c. Nilai Emosional d. Nilai Karyawan e. Nilai Citra	Skala Likert
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Kecenderungan Pelanggan untuk menggunakan atau membeli suatu produk secara berulang	a. Komitmen menggunakan produk perusahaan b. Memberikan rekomendasi kepada orang lain c. Pemakaian Ulang produk d. Tidak terpengaruh ajakan pesaing e. Pelayanan yang diterima Nasabah	Skala Likert

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Data yang valid akan di dapat dari instrumen yang valid. Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* ( Produk Momen Pearson ) dengan bantuan program SPSS 25.00. Koefisien korelasi item total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

(Juliandi,dkk,2014:77)

Keterangan :

r<sub>xy</sub> = Koefesien Korelasi ( *Bivariate Person* )

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya Subjek

Dari hasilnya analisis akan didapat nilai korelasi ( r hitung ). Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrument ( pertanyaan ) tersebut valid dan bisa diteruskan ke penelitian.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan, dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Penelitian menguji reabilitas instrumen menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

(Juliandi,dkk,2014: 82)

Keterangan :

CA = Reabilitas Instrumen (nilai alpha)

K = Banyaknya butir pertanyaan

 $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir $\Sigma_1^2$  = Varian total

Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikansi 0,1 artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini diolah dan dianalisis dengan alat-alat statistik sebagai berikut :

### **3.6.3 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

#### **3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ ( Juliandi, dkk, 2014:157)}$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Relationship Marketing

$X_2$  = Customer Value

E = Error

Sebelum masalah regresi linier berganda terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui model penelitian layak atau tidak, maka harus memenuhi syarat asumsi klasik. Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan agar memperoleh hasil regresi yang bisa dipertanggungjawabkan dan mempunyai hasil yang tidak biasa. Asumsi klasik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

### **3.6.3.2 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

### **3.6.3.3 Uji Multikolinieritas**

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat dan tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toilerance  $< 0,10$  atau sama dengan VIF  $> 10$ .

#### **3.6.3.4 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residul satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit). Maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik meyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **3.6.3.5 Pengujian Hipotesis**

##### **A. Uji Parsial ( Uji T )**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel indenpenden secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel indenpenden. Untuk menentukan penerimaan atau penolakan  $H_0$  didasarkan pada tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,1 persen dengan kriteria:

1.  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi  $> 0,1$ . Hal ini berarti hipotesis alternatif ditolak atau hipotesis yang menyatakan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat ditolak.
2.  $H_0$  ditolak apabila nilai signifikansi  $< 0,1$ . Hal ini berarti hipotesis alternatif diterima atau hipotesis yang menyatakan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat diterima.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$  ( Relationship Marketing dan Customer Value tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah )

$H_0 : b_1, b_2 \neq 0$  ( Relationship Marketing dan Customer Value berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah )

Selanjutnya akan dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ , sebagai berikut:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha 0,1)$  maka  $H_0$  ditolak ( berpengaruh )
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} (\alpha 0,1)$  maka  $H_0$  diterima ( tidak berpengaruh )

## **B. Uji Signifikasi (Uji Statistik F)**

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen. Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka hipotesis alternatif diterima artinya semua variabel dependen secara bersama-sama dan signifikansi mempengaruhi variabel dependen.

Untuk menguji apakah hipotesis ditolak menggunakan statistik F ( F-test ) adalah:

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , Maka  $H_0$  diterima
- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , Maka  $H_0$  ditolak

### 3.6.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara nol atau dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Untuk melihat hubungan variabel tersebut maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Nilai r yang positif menunjukkan hubungan kedua variabel positif, artinya kenaikan nilai variabel yang satu diikuti oleh nilai variabel yang lain.
- b. Nilai r yang negatif menunjukkan hubungan kedua variabel negatif artinya menurunnya nilai variabel yang satu diikuti dengan meningkatnya nilai variabel yang lain.
- c. Nilai r yang sama dengan nol menunjukkan kedua variabel tidak menunjukkan hubungan, artinya variabel yang satu tetap meskipun yang lainnya berubah.