

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Menurut Suharsimi, “studi kasus merupakan penelitian yang rinci mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalunya”.¹ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Penelitian ini hanya dilakukan pada objek tertentu dan kesimpulan yang ditarik hanya berlaku pada objek yang diteliti.

Pendekatan kuantitatif merupakan salah satu upaya pencarian ilmiah (*scientific inquiry*) yang didasari oleh filsafat positivisme logikal (*logical positivism*) yang beroperasi dengan aturan-aturan yang ketat mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum, dan prediksi.² Fokus penelitian kuantitatif diidentifikasi sebagai proses kerja yang berlangsung secara ringkas, terbatas dan memilah-milah permasalahan menjadi bagian yang dapat diukur atau dinyatakan dalam angka-angka. Penelitian ini dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, menentukan kasualitas dari variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif (untuk meramalkan suatu gejala).

¹Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Bandung: Rineka Cipta. 2012), hlm. 107

²Danim, Sudarwan. *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2011), hlm. 51

Langkah-langkah penelitian kuantitatif adalah operasionalisasi metode ilmiah dengan memperhatikan unsur-unsur keilmuan. Penelitian kuantitatif sebagai kegiatan ilmiah berawal dari masalah, merujuk teori, mengemukakan hipotesis, mengumpulkan data, menganalisis data, dan membuat kesimpulan. Penelitian kuantitatif berawal dari adanya masalah yang dapat digali dari sumber empiris dan teoretis, sebagai suatu aktivitas penelitian pendahuluan (prariset). Agar masalah ditemukan dengan baik memerlukan fakta-fakta empiris dan diiringi dengan penguasaan teori yang diperoleh dari mengkaji berbagai literatur relevan.³Kegiatan penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan atau isu-isu yang penting, aktual dan menarik. Dan yang paling penting adalah manfaat yang dihasilkan bila masalah itu diteliti. Masalah dapat digali dari berbagai sumber empiris ataupun teoretis sebagai aktivitas penelitian pendahuluan (pra-penelitian). Agar masalah ditemukan dengan baik diperlukan fakta-fakta empiris diiringi penguasaan teori yang diperoleh melalui pengkajian berbagai literatur relevan. Pada tahap selanjutnya, penelitian melihat tujuan sebagai suatu permasalahan. Masalah yang telah ditemukan diformulasikan dalam sebuah rumusan masalah. Pada umumnya rumusan masalah penelitian kuantitatif disusun dalam bentuk pertanyaan. Rumusan masalah merupakan penentuan faktor-faktor atau aspek-aspek yang terkait dengan lingkup kajian penelitian.⁴

³Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), hlm. 84

⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), hlm. 85

Dalam praktiknya faktor-faktor serta aspek-aspek yang berkaitan dengan kajian permasalahan sangat banyak dan kompleks. Oleh karena itu diperlukan pembatasan pada faktor atau aspek yang dominan saja. Penelitian membagi permasalahan menjadi sub-sub permasalahan yang dapat dikelola dalam arti layak dan terjangkau untuk diteliti. Setiap sub permasalahan dicari kemungkinan jawabannya secara spesifik dalam bentuk hipotesis yang sesuai. Dalam hal inilah diperlukan studi kepustakaan yaitu kegiatan untuk mengkaji teori-teori yang mendasari penelitian. Dalam kegiatan ini juga dikaji hal-hal empiris yang bersumber dari penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian menahan sementara hipotesis atau pertanyaan sampai semua data terkumpul dan diinterpretasikan.⁵

Pada tahap selanjutnya, penelitian diarahkan untuk mencari data didasari oleh rumusan masalah dan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya. Dalam hal ini diperlukan desain penelitian yang berisi tahapan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data (populasi dan sampel), serta alasan mengapa menggunakan metode tersebut. Sebelum kegiatan pengumpulan data dilakukan, terlebih dahulu harus ditetapkan teknik penyusunan dan pengujian instrumen yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan teknik statistik. Hasil analisis data merupakan temuan yang belum diberi makna.

⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), hlm. 86

Pemaknaan hasil analisis data dilakukan melalui interpretasi yang mengarah pada upaya mengatasi masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Dalam tahapan ini dikemukakan tentang penerimaan atau penolakan hipotesis. Interpretasi dibuat dengan melihat hubungan antara temuan yang satu dengan temuan lainnya. Kesimpulan merupakan generalisasi hasil interpretasi. Terhadap kesimpulan yang diperoleh maka diciptakanlah implikasi dan rekomendasi serta saran dalam pemanfaatan hasil penelitian.

B. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2013: 38) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel adalah segala hal yang menjadi objek pengamatan penelitian. Penelitian merupakan faktor-faktor yang mempunyai peran pada peristiwa atau gejala yang diteliti. Bisa disebut juga objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis pada besarnya pengaruh yang ditimbulkan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kualitas layanan (X_1), penanganan komplain (X_2), dan citra perusahaan (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y). Variabel-variabel tersebut di operasionalisasikan seperti yang dapat dilihat dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator/Dimensi	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan (X_1)	Merupakan persepsi dari nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan atau Kepastian (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>) 	Skor	Ordinal
Penanganan Komplain (X_2)	Menunjukkan penanganan komplain yang diukur dari kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap komplain yang masuk dari nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan penanganan komplain 2. Penyelesaian masalah secara memuaskan 3. Prosedur pengajuan Komplain. 	Skor	Ordinal
Citra Perusahaan (X_3)	Citra merupakan persepsi konsumen pada perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan memori konsumen pada perusahaan tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensi kemapanan 2. Citra layanan 3. Reputasi positif 	Skor	Ordinal
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah merupakan kondisi dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap asuransi, mempunyai komitmen pada perusahaan asuransi tersebut, dan meneruskan pembeliannya di masa mendatang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi 2. <i>Word of mouth</i> 3. <i>Repurchase intention.</i> 	Skor	Ordinal

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁶ Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah karyawan dan nasabah Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya yang berjumlah 211, dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Populasi Penelitian

No	Populasi	Jumlah
1	Kepala Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya	1
2	Bagian Staf Administrasi Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya	6
3	Bagian Pemasaran Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya	15
4	Bagian Tugas Lapangan Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya	41
5	Nasabah	148
Jumlah		211

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.⁷“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut”.⁸. Salah satu cara pengambilan sampel yang representatif adalah *purposive sampling*. “Pengambilan sampel teknik *purposivesampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu”.⁹ Tujuan utama dari *purposive*

⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), hlm. 117)

⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Bandung: Rineka Cipta. 2012), hlm. 107

⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), hlm. 118)

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...*, hlm. 118

sampling untuk menghasilkan sampel yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi.

Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan mengambil sebagian dari populasi, yakni sebuah sampel yang dipandang representatif terhadap populasi itu sebesar 20%. Hal ini didasari oleh pendapat Suharsimi yang mengatakan bahwa: “Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya apabila subyeknya lebih dari 100, maka diambil 20%, 25%, atau lebih”.¹⁰

Adapun penentuan sampel penelitian dilakukan dengan mengambil $N = 20\%$ dari populasi, yakni $211 \times 20\% = 42$ orang

Dengan demikian yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi sebagai sampel penelitian ini sebanyak 42 orang, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Sampel Penelitian

No	Sampel	Jumlah
1	Staf Bank Muamalat Tbk Indonesia Cabang Tasikmalaya	12 orang
2	Nasabah	30 orang
Jumlah		42 orang

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung,

¹⁰SuharsimiArikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Bandung: Rineka Cipta. 2006), h. 120

yang diperoleh dari perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi yang dilakukan yaitu observasi partisipasi aktif yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan data tentang kondisi objektif sekolah dengan alasan banyaknya informasi dan data yang berkaitan dengan lokasi penelitian yang dikumpulkan. Teknik ini juga dimaksudkan untuk mengamati benda-benda di lokasi penelitian seperti sarana dan prasarana dan data tertulis yang ada di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara ditunjukkan kepada Kepala Bagian Umum BMI Cabang Tasikmalaya. Teknik wawancara dilakukan secara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*). Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

3. Dokumentasi

Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode

seperti ini, peneliti mencari dan meneliti data-data yang tertulis seperti laporan tentang pertumbuhan nasabah di BMI Cabang Tasikmalaya.

4. Angket

Berupa daftar pertanyaan yang langsung diberikan kepada seluruh sampel yang sudah ditentukan. Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu tentang pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya. Angket yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, artinya alternatif jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tinggal memilih mana yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun respon yang diharapkan dari responden tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan, yakni rentang jawaban menurut skala likert. Di dalam angket ini penulis menggunakan bentuk pertanyaan yang tertutup dengan beberapa alternatif jawaban dengan huruf a, b, c, d dan e.¹¹

5. Kepustakaan

Kepustakaan yaitu bahan kepustakaan dapat mengarahkan peneliti dalam menciptakan pemahaman dan perumusan masalah yang tepat. Hal ini sangat penting karena tanpa mempunyai orientasi yang jelas terhadap masalah yang diteliti, tidak dapat diuruskan atau dirumuskan pertanyaan kearah yang tepat, sehingga mengakibatkan penelitian yang dilakukan kehilangan arah. Dengan kepustakaan yang baik, dapat

¹¹ Irwan Suhartono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Eresco, 2015), hlm. 87

membantu menghindari pengutipan pendapat yang tidak tepat, dan dapat menghindari pelaksanaan penelitian yang kemungkinan tidak mencapai hasil.¹²

E. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memakai sejumlah pertanyaan dan pernyataan secara tertulis dengan mencantumkan alternatif jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia. Angket tersebut dibagikan kepada responden untuk dijadikan data penelitian yang akan dianalisis melalui analisis statistik.¹³ Teknik pertimbangan data untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *skala Likert* untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal. Setiap jenis responden dinilai sesuai arah pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Nilai Skor dari Skala *Likert*

Pernyataan	Jawaban Skor	
	Positif (+)	Negatif (-)
Selalu	5	1
Seering	4	2
Kadang-kadang	3	3
Jarang	2	4
Tidak Pernah	1	5

¹²SuharsimiArikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Bandung: Rineka Cipta. 2012), hlm. 142

¹³ Irwan Suhartono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Eresco, 2015), hlm. 92

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner dengan menggunakan skala *linkert* adalah data ordinal. Agar data dapat dianalisis secara statistik maka data tersebut harus diubah menjadi data interval. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat *Method of Successive (MSI) : "Method of Successive (MSI) adalah metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval."*¹⁴

Menurut Muhidin dan Maman, langkah-langkah untuk merubah jenis data ordinal ke data interval melalui *Method of Successive Interval (MSI)*¹⁵:

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden (n), kemudian tentukan proporsi untuk setiap alternatif jawaban responden tersebut.
3. Jumlahkan proporsi secara berurutan sehingga keluar proporsi kumulatif untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden.
5. Menghitung nilai skala untuk setiap nilai z dengan menggunakan rumus

$$SV = \frac{\text{densitas pada batas bawah} - \text{densitas pada batas atas}}{\text{densitas batas atas} - \text{area dibawah batas bawah}}$$

¹⁴ Sedarmayanti dan Hidayat, S. *Metodologi Penelitian*. (Bandung : Mandar Maju. 2011), hlm. 55

¹⁵ Muhidin, S.A., dan Maman, A. *Panduan Praktis Pemahaman Penelitian (Bidang Social Administrasi Pendidikan)*. (Bandung : CV. Pustaka Ceria. 2011), hlm. 28

6. Melakukan transformasi nilai skala dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus:

$$Y = S_{vi} + [S_{vmin}]$$

Kuesioner sebagai alat pengumpul data harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas instrument penelitian, maka harus melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Statistical Program for Sosial Science* (SPSS). SPSS merupakan suatu program aplikasi komputer yang secara khusus digunakan untuk menganalisis data statistik, Adapun *software* SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 21.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data yang digunakan untuk mengetahui seberapa cermat instrumen pengukuran yang digunakan dalam mengukur sebuah variabel. Metode yang digunakan adalah *pearson correlation*, yang mana apabila memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dianggap valid.¹⁶ Menurut Sugiyono, bila korelasi tiap indikator tersebut positif dan besarnya $> 0,30$ maka indikator tersebut merupakan konstruk yang kuat.¹⁷

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas akan menggunakan program SPSS 23.0 for Windows. Dari hasil pre test instrumen penelitian terhadap 42 orang responden diketahui bahwa instrumen penelitian valid.

¹⁶ Priyatno, D. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. (Yogyakarta: Mediakom. 2014), hlm. 51

¹⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...*, hlm. 178

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Item Variabel Kualitas Layanan (X₁)

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
X ₁ -1	0.470	Valid
X ₁ -2	0.381	Valid
X ₁ -3	0.634	Valid
X ₁ -4	0.533	Valid
X ₁ -5	0.681	Valid
X ₁ -6	0.570	Valid
X ₁ -7	0.498	Valid
X ₁ -8	0.586	Valid
X ₁ -9	0.405	Valid
X ₁ -10	0.558	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas Reliabilitas

Data di atas, variabel kualitas layanan berada di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu kuisioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Item Variabel Penanganan Komplain (X₂)

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
X ₂ -1	0.314	Valid
X ₂ -2	0.348	Valid
X ₂ -3	0.620	Valid
X ₂ -4	0.599	Valid
X ₂ -5	0.578	Valid
X ₂ -6	0.480	Valid
X ₂ -7	0.510	Valid
X ₂ -8	0.621	Valid
X ₂ -9	0.647	Valid
X ₂ -10	0.388	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas Reliabilitas

Data di atas, variabel penanganan komplain berada di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu kuisioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Item Variabel Citra Perusahaan(X₃)

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
X ₃ -1	0.320	Valid
X ₃ -2	0.705	Valid
X ₃ -3	0.525	Valid
X ₃ -4	0.614	Valid
X ₃ -5	0.788	Valid
X ₃ -6	0.516	Valid
X ₃ -7	0.327	Valid
X ₃ -8	0.429	Valid
X ₃ -9	0.675	Valid
X ₃ -10	0.604	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas Reliabilitas

Data di atas, variabel citra perusahaan berada di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu kuisioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Item Variabel Loyalitas Nasabah(Y)

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
Y-1	0.581	Valid
Y-2	0.318	Valid
Y-3	0.556	Valid
Y-4	0.381	Valid
Y-5	0.414	Valid
Y-6	0.511	Valid
Y-7	0.413	Valid
Y-8	0.516	Valid
Y-9	0.617	Valid
Y-10	0.319	Valid

Data di atas, variabel loyalitas nasabah berada di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu kuisioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Berdasarkan tabel 3,5 sampai dengan tabel 3,8 diperoleh informasi mengenai tingkat validitas, bahwa seluruh item dinyatakan valid dan digunakan untuk penelitian. Hasil pengujian secara lengkap dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi tingkat validitas item pernyataan instrumen penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.9
Rekapitulasi Hasil Uji Coba Item Pernyataan Instrumen

No	Kuisiomer Variabel	Valid		Tidak Valid		Total	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Kualitas layanan(X_1)	10	100%	0	0%	10	100%
2	Penanganan komplain (X_2)	10	100%	0	0%	10	100%
3	Citra perusahaan (X_3)	10	100%	0	0%	10	100%
4	Loyalitas nasabah(Y)	10	100%	0	0%	10	100%

Ternyata seluruh item pernyataan merupakan item yang terpilih dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data (kuisiomer).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisiomer. Metode yang digunakan adalah *cronbarch alpha*. Dasar pengukuran yang digunakan adalah apabila nilai *cronbarch alpha* > 0,06 maka instrumen kuisiomer dinyatakan reliabel dan dinyatakan tidak reliabel jika nilai *cronbarch alpha* < 0,06.¹⁸

Realibitas untuk kuisiomer masing-masing variabel disajikan pada tabel di bawah ini:

¹⁸ Priyatno, D. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS...*, hlm. 64

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas	Kriteria
Kualitas layanan(X_1)	0,709	Reliabilitas Tinggi
Penanganan komplain (X_2)	0,604	Reliabilitas Tinggi
Citra perusahaan (X_3)	0,756	Reliabilitas Tinggi
Loyalitas nasabah(Y)	0,583	Reliabilitas Sedang

Sumber: Lampiran Uji Validitas Reliabilitas

Dari data di atas, variabel kualitas layanan (X_1), adalah 0,709 dengan kriteria reliabilitas tinggi, variabel penanganan komplain(X_2) adalah 0,604 dengan kriteria reliabilitas tinggi, variabel citra perusahaan (X_3) adalah 0,756 dengan kriteria reliabilitas tinggi, dan variabel loyalitas nasabah (Y) adalah 0,583 dengan kriteria reliabilitas sedang.

F. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak.¹⁹ Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Data pengambilan keputusan normalitas data yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi normalitas, sedangkan jika data menyebar lebih jauh dan tidak mengikuti arah garis maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

¹⁹ Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. (Yogyakarta: Universitas Diponegoro. 2012), hlm. 160

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali, uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen).²⁰ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $> 0,01$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Surjaweni, uji heterokedasititas adalah suatu keadaan dimana varian dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas.²¹ Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedasititas. Uji heterokedasititas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*. Apabila hasil uji diatas level signifikan ($r > 0,05$) berarti tidak terjadi heterokedasititas dan sebaliknya apabila level dibawah signifikan ($r < 0,05$) berarti terjadi heterokedasititas. Menurut Ghozali (2012: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

²⁰ Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan...*, hlm. 105

²¹ Sujarweni, V. W. *Akuntansi Manajemen*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015), hlm. 226

4. Uji Autokorelasi

Menurut Duwi Priyatno, uji autokorelasi merupakan pengujian dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya maupun nilai periode sesudahnya.²² Pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji *durbin watson* dengan membandingkan nilai *durbin watson* hitung (d) dengan nilai *durbin watson* tabel, yaitu batas atas (d_u) dan batas bawah (d_L). Kriteria pengujian dapat dilihat dari Tabel 3.11 dibawah ini:

Tabel 3.11
Durbin Watson (DW)

Kriteria	Hipotesis	Keputusan
$0 < d < d_L$	Ditolak	Tidak ada autokorelasi positif
$d_L < d < d_u$	Tidak ada keputusan	Tidak ada keputusan
$4 - d_L < d < 4$	Ditolak	Terdapat autokorelasi negatif
$4 - d_u < d < 4 - d_L$	Tidak ada keputusan	Tidak ada keputusan
$d_u < d < 4 - d_u$	Diterima	Tidak ada autokorelasi

Sumber : Ghozali (2018: 112)

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, dimana tiga variabel merupakan variabel bebas/variabel independen yakni kualitas layanan (X_1), penanganan komplain (X_2), dan citra perusahaan (X_3), serta satu variabel lainnya merupakan variabel terikat/variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y). Sehingga yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda.

²² Priyatno, D. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS...*, hlm. 172

Analisis regresi ganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaan, yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_n terhadap satu variabel terikat Y. Maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Loyalitas nasabah

X_1 : Kualitas layanan

X_2 : Penanganan komplain

X_3 : Citra perusahaan

a : Konstanta

b : Parameter yang dicari

e : Error term

b. Koefisien Korelasi

Adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen atau lebih secara simultan dengan satu variabel dependen. Menghitung korelasi ganda menggunakan program aplikasi SPSS versi 21. Untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan (r) antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3.12

Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013: 250)

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, bila adjusted R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono, rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd : R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi dikuadratkan²³

Kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah;

²³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...*, hlm. 120

2) Jika K_d mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimulai dengan penetapan hipotesis operasional, penetapan signifikansi, uji signifikansi, kaidah keputusan dan penarikan kesimpulan.

1) Penetapan hipotesis operasional

$H_0 : \rho = 0$ kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan secara simultan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a : \rho \neq 0$ kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_0 : \rho = 0$ kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a : \rho \neq 0$ kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

2) Penetapan signifikansi

Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95% dengan taraf nyata 5% ($\alpha = 0.05$). hal ini sering digunakan dalam ilmu sosial.

3) Uji signifikansi

Untuk mengetahui korelasi antara variabel independen secara simultan terhadap variabel independen ini signifikan atau tidak digunakan uji F, dan secara parsial digunakan uji t. Pengujian akan digunakan dengan program aplikasi SPSS versi 24.

4) Kaidah keputusan

a) Secara Simultan

Terima Ho (Tolak Ha) jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ atau $\text{Sig. } \rho > 0.05$

Tolak Ho (Terima Ha) jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau $\text{Sig. } \rho < 0.05$

b) Secara Parsial

Terima Ho (Tolak Ha) jika : $-t_{1/2\alpha} \leq t \text{ hitung} \leq t_{1/2\alpha}$ atau $\text{Sig. } \rho > 0.05$

Tolak Ho (TerimaHa) jika : $t \text{ hitung} < -t_{1/2\alpha}$ atau $t \text{ hitung} > t_{1/2\alpha}$ atau $\text{Sig. } \rho < 0.05$.

5) Penarikan kesimpulan

Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau tidak berdasarkan kaidah keputusan di atas.

H. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian adalah 8 bulan. Dimulai dari bulan Februari sampai bulan September 2021. Adapun penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.13
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep
1	Tahapan Awal								
	1. Penjajagan Judul skripsi 2. Pembuatan proposal penelitian 3. Seminar proposal penelitian								
2	Tahap Pelaksanaan								
	1. Studi pendahuluan 2. Observasi objek penelitian 3. Pengolahan data								
3	Tahap Akhir								
	1. Penyusunan laporan penelitian 2. Upload jurnal 3. Sidang skripsi								

2. Tempat Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengadakan penelitian pada Bank MuamalatTbk Indonesia Cabang Tasikmalaya Jl.H.Z.Mustofa No.294 Tasikmalaya.