

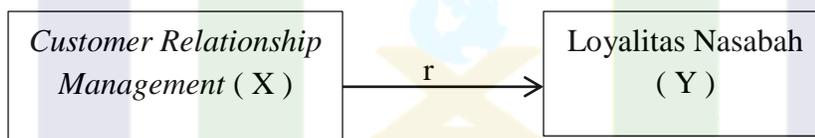
## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis dan Desain Penelitian

#### 3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana sumber data langsung diperoleh dari objek penelitian yaitu nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang dengan cara menyebarkan kuesioner dan dari data perusahaan tersebut, seperti jumlah nasabah, dan lain-lain.

#### 3.1.2 Paradigma Penelitian



Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas, yaitu *customer relationship management* ( X ), sedangkan variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah ( Y ). Untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan pengujian regresi linear sederhana.  $r$  menunjukkan hubungan antara X dengan Y

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 237 Kabupaten Pinrang. Lokasi tersebut dipilih atas pertimbangan, mudahnya dijangkau oleh peneliti. Adapun waktu penelitian dilakukan dalam jangka waktu  $\pm 2$  bulan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, akan tetapi objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.<sup>1</sup> Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 42.561 orang nasabah.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, sampel yang akan diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga digunakan rumus Slovin.

Rumus perhitungan besaran sampel:

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

Ket:

n : Jumlah sampel

---

<sup>1</sup>Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), h. 61.

<sup>2</sup>Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 91.

N : Jumlah populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misalnya 10% atau 0,1.

Besarnya populasi diketahui sebesar 42.561 orang nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pinrang. Jadi besarnya sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{42.561}{1 + 42.561(10\%)^2}$$

$$n = \frac{42.561}{1 + 42.561(0,1)^2}$$

$$n = \frac{42.561}{1 + 42.561(0,01)}$$

$$n = \frac{42.561}{425.61}$$

$$N = 100$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang dapat diambil dari populasi sebanyak 100 orang nasabah.

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data yaitu Skala Likert .

### 3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Survei

Survei atau dalam bahasa Inggris “*survey*” adalah salah satu bentuk atau jenis penelitian yang banyak dikenal dan disebut-sebut. Namun demikian seringkali kita salah-kaprah dalam menggunakan istilah tersebut. Survei adalah satu bentuk teknik penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan; satu cara mengumpulkan data melalui komunikasi dengan individu-individu dalam suatu sampel.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Ameilia Zuliyanti Siregar dan Nurliana Harahap, *Strategi dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah dan Publikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 76.

## 2. Angket / Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>4</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.<sup>5</sup>

### 3.4.2 Uji Prasyarat

#### 1. Uji Validitas

Sugiyono mendefinisikan validitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu instrumen. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu dapat mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu atau tidaknya alat ukur tersebut mencapai yang dikehendaknya dengan tepat, karena alat ukur yang kurang valid menunjukkan bahwa tingkat validitasnya rendah.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari suatu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas

---

<sup>4</sup>Ika Sriyanti, *Evaluasi Pembelajaran Matematika*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), h. 134.

<sup>5</sup>Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019), h. 140.

dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Tabel: Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 -0,20	Kurang Reliabel
0,20 - 0,40	Agak Reliabel
0,40 - 0,60	Cukup Reliabel
0,60 - 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 *One Sample T Test* / Uji t satu sampel

*One sample t test* merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel.

Rumus :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Ket :

t = Koefisien t

$\bar{x}$  = Mean sampel

$\mu$  = Mean populasi

S = Standard deviasi sampel

N = Banyak sampel

### 3.5.2 Korelasi *Pearson Product Moment*

Penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain. Besarnya atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

Rumus:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Tabel: Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 - 0,199	Sangat Rendah

### 3.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Nugroho bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Ket:

$R^2$  : Koefisien Determinasi

$r$  : koefisien korelasi

#### 3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab terhadap variabel akibatnya. Variabel faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan response. Regresi linear sederhana atau sering disingkat dengan SLR (*Simple Linear Regression*) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Rumus :

$$Y = a + b(X) + e$$

Ket :

Y = Variabel response atau variabel akibat (dependen)

X = Variabel predictor atau variabel faktor penyebab (independen)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran response yang ditimbulkan oleh predictor.

e = Variabel pengganggu (error)