

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan, pada Loyalitas Konsumen. Berdasarkan tujuan penelitian maka jenis penelitian ini adalah *Causal Explanatory*. *Causal* adalah suatu variabel mempengaruhi variabel yang lain (**Cooper & Schindler, 2011**). *Explanatory* adalah *research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dan fenomena penelitian (**Cooper & Schindler, 2011**).

Dengan demikian *causal explanatory* adalah menjelaskan hubungan antara variabel dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dan bertujuan untuk menjelaskan berbagai kejadian dan fenomena penelitian. Dalam penelitian ini hubungan antara variabelnya adalah Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan, pada Loyalitas Konsumen.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (**Sumanto, 1990:23; dikutip dari Darmadi, 2014:55**). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang merupakan nasabah BCA.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan objek atau subjek penelitian (Darmadi, 2014:57). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan *m-banking* BCA. Penentuan jumlah sampel responden dalam penelitian ini menggunakan pernyataan Supranto (2001), yang menyatakan ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara, jumlah pertanyaan kuesioner dikali lima (5) sampai sepuluh (10). Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 responden.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010:84; dikutip dari Darmadi, 2014:64). *Purposive sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu saja. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas disiplin kerja guru, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang keguruan (Sugiyono, 2010:84; dikutip dari Darmadi, 2014:65).

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, 2004:2-3, variabel merupakan gejala yang menjadi focus peneliti untuk diamati. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, input, predictor, dan antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel respon, output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Keterangan
Kepuasan Konsumen	Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan (Seiler, Rudolf, dan Krume, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Saya berpikir bahwa saya membuat keputusan yang benar dalam menggunakan <i>m-banking</i>. - Pengalaman saya selama menggunakan <i>m-banking</i> sangat memuaskan. - Secara umum, saya puas dengan cara <i>m-banking</i> dalam melakukan transaksi. - Secara umum, saya terkesan dengan pelayanan yang saya terima. 	Likert	Diadopsi dari Thakur (2014)
Kepercayaan	Kepercayaan adalah suatu pertimbangan penting dalam	<ul style="list-style-type: none"> - Saya berpikir bahwa <i>m-banking</i> selalu memenuhi komitmen. 	Likert	Diadopsi dari Thakur (2014)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Keterangan
	pengembangan dan pembinaan hubungan e-commerce dalam konteks ekonomi berbasis pengetahuan (Thakur, 2014)	<p>Saya berpikir bahwa desain dan penawaran komersial <i>m-banking</i> memperhitungkan desain dan kebutuhan penggunanya.</p> <p>Saya berpikir <i>m-banking</i> memperhatikan kepentingan sekarang dan masa depan penggunanya.</p> <p>- Saya berpikir <i>m-banking</i> mengenal penggunanya dengan cukup baik untuk menawarkan produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.</p>		
Loyalitas Konsumen	Loyalitas adalah niat pelanggan atau kecenderungan untuk membeli dari organisasi yang sama lagi (Thakur, 2014).	<p>- Saya akan melanjutkan menggunakan <i>m-banking</i> di masa depan.</p> <p>- Saya memprediksi saya akan terus menggunakan <i>m-banking</i> di masa depan.</p> <p>- Kemungkinan saya akan terus menggunakan <i>m-banking</i> di masa depan.</p>	Likert	Diadopsi dari Thakur (2014)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari metode survey dengan teknik pengumpulan data kuesioner adalah primary data. Dalam **Indriantoro & Supomo (1999:152)**,

metode survey merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011).

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penelitian ini melakukan pengukuran dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur respon subyek ke dalam 5 *point* skala dengan interval yang sama (Hartono, 2011). Menurut Sugiyono (2010:134), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Tabel 3.2 Skala Likert

Penilaian	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	4
Sangat Setuju	5
Netral	3

Sumber: Hartono, 2010

3.5.1 Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan instrumen penelitian yang reliabel dan data yang sesuai dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Tingkat dimana suatu tes yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (**Darmadi, 2014:124**). Suatu instrument dikatakan valid jika instrument yang digunakan dapat mengukur sesuai dengan apa yang hendak diukur (**Gay, 1983; dikutip dari Darmadi, 2014:64**).

Menurut **Ghozali, 2009:53**, data dinyatakan valid apabila:

- a. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy ≥ 0.5 .
- b. Di Output bagian *Rotated Component Matrix*, masing-masing kelompok harus menempati hanya satu *component* saja.

2. Uji Reliabilitas

Menurut **Darmadi (2014)**, suatu instrumen penelitian dikatakan reliabilitas apabila alat yang dipakai mengukur apa yang seharusnya diukur digunakan kapanpun dan bagaimanapun hasilnya sama. Dengan kata lain tes reliabilitas dikata mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur apa yang hendak diukur. Ini berarti semakin reliabel suatu tes memiliki persyaratan maka semakin yakin untuk dapat menyatakan bahwa dalam hasil suatu tes mempunyai hasil yang sama ketika dilakukan tes kembali. Koefisien tinggi menunjukkan reliabilitas tinggi. Metode untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah *Cronbach Alpha*.

Menurut **Ghozali, 2009:46**, data dinyatakan reliabel apabila:

- a. *Cronbach Alpha* ≥ 0.6
- b. *Cronbach Alpha* \geq *Cronbach Alpha if Item Deleted*

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier sederhana. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Uji Normalitas

Menurut **Ghozali, 2009:27**, screening terhadap normalitas data merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Data berdistribusi normal jika, $Asimp. Sig > \alpha (5\%)$.

b. Uji Outlier

Menurut **Ghozali, 2009:40**, outliers adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi. Ada empat penyebab timbulnya data outlier:

1. Kesalahan dalam meng-entri data
2. Gagal menspesifikasi adanya missing value dalam program computer
3. Outlier bukan merupakan anggota populasi yang kita ambil sebagai sampel
4. Outlier berasal dari populasi yang kita ambil sebagai sampel, tetapi distribusi dari variabel dalam populasi tersebut memiliki nilai ekstrim dan tidak terdistribusi secara normal.

Data outlier atau tidak, MAH_1 harus $\leq X^2 (p = 0.001, df = n-1)$, ($n =$ jumlah variabel independent).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Ghozali, 2009:125**, uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Syarat variabel terbebas dari heteroskedastisitas $\text{Sig} > \alpha$ (5%).

3.5.3 Uji Regresi

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model regresi sederhana. Menurut **Suharyadi & Purwanto (2004)**, analisis regresi linier sederhana adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu program statistic *SPSS for windows* untuk mempermudah proses pengolahan data-data. Hasil penelitian dari program tersebut akan didapatkan *output* berupa hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan, yang kemudian akan diinterpretasikan dan dianalisis. Pengaruh diatas dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan linear, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Y: variabel terikat (dependent variabel)

X: variabel bebas (independent variabel)

β : koefisien regresi, bila X bertambah atau berkurang sebesar 1 unit, maka Y akan meningkat atau berkurang sebesar β

3.5.4 Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisa pengaruh dari variabel X (*independent*) terhadap variabel Y (*dependent*) adalah dengan menggunakan Uji t (*Parsial*).

Uji t (Parsial)

Uji t atau *t-test* berlaku pada satu sampel dan bisa dipakai untuk memguji apakah data sebuah sampel yang diambil menunjang hipotesis yang menyatakan bahwa populasi asal sampel tersebut mengikuti suatu distribusi yang telah ditetapkan. Uji t atau *t-test* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009:62).

Syarat pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai Sig $> \alpha$ (5%), H_0 diterima
- b. Jika nilai Sig $\leq \alpha$ (5%), H_0 ditolak

3.5.5 Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independent sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependent. Apabila koefisien

determinasi mendekati satu, maka dapat diartikan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent (**Ghozali, 2009:87**).

Rumus koefisien determinasi (Kd) yaitu:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

Dengan prasyarat:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, (lemah).

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, (kuat).

