

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Cik Di Tiro Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian bulan Mei 2018.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini, populasinya adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Yogyakarta.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Sampel merupakan bagian populasi, sehingga sampel diharapkan memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya (Azwar, 2007). Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Adapun penelitian ini adalah sebagian dari nasabah simpanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta Cik Di Tiro.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah: (1) Minimal telah 2 tahun menjadi nasabah BRI, sehingga sampel telah memahami kondisi BRI; (2) Minimal dalam 1 bulan sekali melakukan transaksi di BRI, dan (3) Lokasi pengambilan sampel adalah di KCP Maguwo, KCP Seturan, dan KanCab Cik Di Tiro.

### **3.2.2.1 Cara Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *non random sampling*. *Non random sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*, artinya pengambilan sampel yang dilakukan karena penulis tidak memiliki pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada disitu atau kebetulan penulis mengenal orang tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam metode pengambilan sampel ini, peneliti memilih anggota-anggota populasi yang memenuhi kriteria tertentu (Cooper dan Schindler, 2006).

### **3.2.2.2 Jumlah atau Ukuran Sampel**

Jumlah atau ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan mengacu pada anjuran Ferdinand (2014), yaitu: "*jumlah sampel minimum adalah  $5-10 \times$  jumlah variabe manifest*". Variabel manifest dalam penelitian ini adalah item pernyataan dalam kuesioner, yang totalnya berjumlah 16 pernyataan. Dengan demikian jika digunakan kelipatan 7 maka jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak  $7 \times 16 = 112$  orang, dibulatkan menjadi 120 orang. Dengan demikian distribusi pengambilan sampelnya adalah sebagai berikut:

- KCP Maguwo	= 40 orang
- KCP Seturan	= 40 orang
- <u>KanCab Cik Di Tiro</u>	= 40 orang
Total	= 120 orang

### **3.2.3 Data**

#### **3.2.3.1 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan (Kriyantono, 2008). Sumber data primer penelitian ini adalah responden.

#### **3.2.3.2 Cara Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil atau diperoleh dari sumber pertama (Azwar, 2007). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah responden atau sampel penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara survey responden dengan menggunakan kuisisioner.

Alat pengumpulan atau pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner bentuk tertutup, di mana dalam kuesioner telah ditetapkan atau diberikan sekumpulan alternatif jawaban yang harus dipilih responden.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survey responden dengan menggunakan kuesioner.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1.**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Atribut</b>
<b>Loyalitas nasabah</b> (Junaed et al., 2013)	Kesediaan nasabah untuk menggunakan kembali dan memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan jasa dan layanan PT Bank BRI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan terus menjadi nasabah</li> <li>2. Tidak berkeberatan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah</li> <li>3. Tetap akan menjadi nasabah</li> <li>4. Akan tetap memprioritaskan jasa dan layanan</li> </ol>
<b>Kepuasan nasabah</b> (Junaed et al., 2013)	Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah terhadap layanan PT Bank BRI.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas terhadap layanan</li> <li>2. Puas terhadap pengalaman dan ketrampilan karyawan</li> <li>3. Puas terhadap kinerja jaringan pendukung transaksi</li> <li>4. Puas terhadap biaya administrasi.</li> </ol>
<b>Ethical CRS</b> (Gunesh & Geraldine, 2015)	Kemampuan PT Bank BRI untuk memperhatikan dan menghormati etika yang berlaku di masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BRI memberikan informasi yang cukup kepada nasabah.</li> <li>2. BRI menetapkan biaya/bunga yang dapat diterima baik oleh nasabah.</li> <li>3. BRI menerapkan sistem gaji karyawan yang baik.</li> <li>4. BRI memberikan informasi yang akurat</li> </ol>

		kepada nasabah. 5. BRI selalu berperilaku etis. 6. BRI selalu memutuskan secara etis 7. BRI selalu mendorong karyawannya menjalankan bisnis yang etis. 8. BRI selalu selalu mematuhi aturan-aturan untuk menjaga privasi nasabah.
<b>Philantropic CSR</b> (Gunesh & Geraldine, 2015)	Kemampuan PT Bank BRI untuk memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan masyarakat.	1. BRI selalu melaksanakan program-program sosialnya kepada masyarakat. 2. BRI selalu melaksanakan pemberdayaan masyarakat. 3. BRI selalu memperhatikan dan memberi bantuan kepada masyarakat penyandang cacat.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan untuk mengukur variabel penelitian atau mengumpulkan data, instrumen atau kuesioner harus dipastikan secara statistik bahwa kuesioner tersebut layak digunakan. Layak tidaknya kuesioner digunakan sebagai alat ukur yang diketahui melalui uji validitas dan reliabilitasnya.

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala Likert 5 point. Adapun alternatif jawabannya adalah:

Sangat Setuju (SS)	skor 5
Setuju (ST)	skor 4
Netral (N)	skor 3
Tidak Setuju (TS)	skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	skor 1

### 3.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan instrumen untuk dapat mengukur secara tepat yang yang hendak diukur (Widoyoko, 2012). Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan atau mengukur sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2007).

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji terhadap validitas konstruk, yaitu sejauh mana kuesioner mampu mengukur konsep dari suatu teori yang menjadi dasar dari penyusunan instrumen atau kuesioner (Widoyoko, 2012). Alat analisis yang digunakan untuk menguji validitas konstruk tersebut adalah korelasi product moement.

Kriteria untuk menentukan valid tidaknya suatu item pernyataan dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi product dengan nilai korelasi kritis ( $r_{\text{tabel}}$ ):

Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  --- valid

Jika  $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$  --- tidak valid

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap kuesioner bertujuan untuk menguji stabilitas atau konsistensi kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Hal ini disebabkan untuk metode ini memberikan hasil yang lebih stabil dibanding metode lain (Hair *et al.*, 2006). Nilai batas (*cut off*) untuk menentukan reliabel tidaknya kuesioner dalam penelitian ini menggunakan nilai moderat yaitu sebesar 0.60.

Kriteria untuk menentukan reliabel atau tidaknya kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika  $\alpha > 0.60$  --- reliabel

Jika  $\alpha \leq 0.60$  --- tidak reliabel

### 3.5 Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok sebagai berikut:

#### 3.5.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden ini mendeskripsikan responden berdasarkan:

- Usia
- Jenis kelamin
- Pendidikan
- Pekerjaan/Usaha
- Rata-rata pengeluaran per bulan
- Lama menjadi nasabah

### 3.5.2 Deskripsi Skor Variabel Penelitian

Mendesripsikan masing-masing variabel penelitian berdasarkan nilai statistiknya yaitu:

- Skor minimum
- Skor maksimum
- Rata-rata skor
- Standar deviasi skor

### 3.5.3 Analisis struktural

Langkah-langkah analisis struktural adalah sebagai berikut:

- 1 Pengujian normalitas dan outlier data
2. Uji Godness of Fit (GOF)

Parameter yang digunakan dalam uji GOF adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2.**  
**Parameter Uji GOF**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Cut-off Value</b>
Chi-square ( $\chi^2$ )	Diharapkan kecil
CFI	> 0.97
RMSEA	< 0.08
GFI	> 0.90
TLI	> 0.97
CMIN/DF	< 2.00

Sumber: Hair et al. (2006).

3. Uji Struktural

Uji struktural dilakukan menggunakan model struktural yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM).



#### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk menguji apakah hipotesis yang dikemukakan dapat terbukti. Pengujian menggunakan nilai *significance* (sig.).

Kriteria:

jika  $\text{sig} < 0,05$  maka hipotesis diterima.

jika  $\text{sig} \geq 0,05$  maka hipotesis ditolak.

### 3.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner ini bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

#### 3.6.1. Kuesioner Loyalitas Nasabah

Kuesioner loyalitas nasabah yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 4 butir pernyataan. Besarnya nilai korelasi item-total untuk masing-masing butir pernyataan dan nilai Alpha-Cronbach disajikan dalam Tabel 3.3.

**Tabel 3.3**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Kuesioner Loyalitas Nasabah**

Butir Pernyataan	Korelasi Item-Total	Sig.	Keterangan
Y21	0.857	0.000	Valid
Y22	0.753	0.000	Valid
Y23	0.857	0.000	Valid
Y24	0.753	0.000	Valid
Alpha-Cronbach = 0.820			

Sumber: Data primer, 2018 diolah.

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.3 tampak bahwa, masing-masing butir pernyataan memiliki korelasi item-total lebih besar dari 0,50 dan nilai  $\text{sig} < 0.05$ . Oleh karena nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka korelasi tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Besarnya nilai Alpha-Cronbach kuesioner tersebut sebesar 0.820, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner Loyalitas Nasabah yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3.6.2. Kuesioner Kepuasan Nasabah

Kuesioner kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 4 butir pernyataan. Besarnya nilai korelasi item-total untuk masing-masing butir pernyataan dan nilai Alpha-Cronbach disajikan dalam Tabel 3.4.

**Tabel 3.4.**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Kuesioner Kepuasan Nasabah**

Butir Pernyataan	Korelasi Item-Total	sig.	Keterangan
Y11	0.787	0.000	Valid
Y12	0.816	0.000	Valid
Y13	0.926	0.000	Valid
Y14	0.899	0.000	Valid
Alpha-Cronbach = 0.875			

Sumber: Data primer, 2018 diolah.

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.4 tampak bahwa, masing-masing butir pernyataan memiliki korelasi item-total lebih besar dari 0,50 dan nilai  $\text{sig} < 0.05$ . Oleh karena nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka korelasi tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Besarnya nilai Alpha-Cronbach kuesioner tersebut sebesar 0.875, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner Kepuasan Nasabah yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3.6.3. Kuesioner *Ethical* CSR

Kuesioner *ethical* CSR yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 5 butir pernyataan. Besarnya nilai korelasi item-total untuk masing-masing butir pernyataan dan nilai Alpha-Cronbach disajikan dalam Tabel 3.5.

**Tabel 3.5.**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Kuesioner *Ethical* CSR**

Butir Pernyataan	Korelasi Item-Total	Nilai Batas	Keterangan
X11	0,749	0,50	Valid
X12	0,658	0,50	Valid
X13	0,642	0,50	Valid
X14	0,761	0,50	Valid
X15	0,849	0,50	Valid
Alpha-Cronbach = 0,749			

Sumber: Data primer, 2018 diolah.

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.5 tampak bahwa, masing-masing butir pernyataan memiliki korelasi item-total lebih besar dari 0,50 dan nilai  $\text{sig} < 0.05$ . Oleh karena nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka korelasi tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Besarnya nilai Alpha-Cronbach kuesioner tersebut sebesar 0,749, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Ethical* CSR yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

#### 3.6.4. Kuesioner *Philantropic* CSR

Kuesioner *Philantropic* CSR yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 3 butir pernyataan. Besarnya nilai korelasi item-total untuk masing-masing butir pernyataan dan nilai Alpha-Cronbach disajikan dalam Tabel 3.6.

**Tabel 3.6**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Kuesioner *Philantropic* CSR**

Butir Pernyataan	Korelasi Item-Total	sig.	Keterangan
X11	0.809	0.000	Valid
X12	0.806	0.000	Valid
X13	0.702	0.000	Valid
Alpha-Cronbach = 0.761			

Sumber: Data primer, 2018 diolah.

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.6 tampak bahwa, masing-masing butir pernyataan memiliki korelasi item-total

lebih besar dari 0,50 dan nilai  $\text{sig} < 0.05$ . Oleh karena nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka korelasi tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Besarnya nilai Alpha-Cronbach kuesioner tersebut sebesar 0.761, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Philantropic* CSR yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpul data.