

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Untuk memperoleh berbagai yang perlu dalam menunjang aspek yang diteliti dalam hal ini informasi dalam bentuk data yang mampu untuk dipertanggung jawabkan dalam penggunaannya, peneliti menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Dimana *Field research* menyangkut kegiatan penelitian dimana alur pencarian berbagai data di fokuskan pada kenyataan lapangan.¹

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini disesuaikan dengan model kuantitatif. dengan sistem operasionalnya terpacu pada angka, interpretasi dalam bentuk (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), dari sumber dengan interpretasi angka tersebut dapat diteruskan dengan analisa lewat berbagai uji terkait statistik untuk didapati hasil yang sebelumnya terfokus untuk diurai, serta mampu sebagai prediktor atas variabel yang difokuskan dapat memberikan pengaruh variabel lainnya dimana sebuah keharusan responden atau sampel terkait bersifat *representative* (dapat mewakili).²

B. Setting Penelitian

Setting yang dijadikan sebagai tempat penelitian dilaksanakan pada dua tempat yaitu , Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus A. Yani 1 yang berlokasi di jalan Jendral Ahmad Yani No. 9, Panjunan , Kec. Kota, Kabupaten Kudus, dan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani 2 yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 23, Krajan, Panjunan Kec. Kota, Kabupaten Kudus. Waktu dilaksanakannya penelitian ini yaitu selama satu bulan terhitung mulai tanggal 29 Maret 2022 hingga 29 April 2022.

Alasan memilih lokasi tersebut karena peneliti ingin mengetahui dan menguji seberapa berpengaruh *Relationship Marketing* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Peneliti menilai bahwa lembaga keuangan tersebut sesuai untuk digunakan sebagai lokasi penelitian karena tersedianya data yang dibutuhkan. Adapun subjek atau objek dengan keterkaitan dalam menentukan keberhasilan dalam pengambilan data dalam penelitian ini yaitu bersumber dari nasabah BSI KC. Kudus dengan jumlah 100 nasabah.

¹ Suharismi Arikunto, *Dasar-Dasar Research* (Bandung: Tarsito, 1995), 58.

² Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Eds, 1, Cet, 1 (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 5.

C. Populasi dan Sampel

Menurut pendapat Sudjana, populasi dipahami dengan gambaran sebuah keseluruhan yang mampu memberi indikasi berupa nilai atas fenomena terkait, hasil hitung maupun pengukuran, kualitatif serta kuantitatif yang mengarah kepada fenomena terkait dimana karakteristik sesuai dengan yang dituju sehingga memungkinkan dalam dipelajari.³ Populasi dalam penelitian ini yaitu mengarah pada nasabah, semua *gender* disertai spesifikasi telah mencapai 17 tahun serta termasuk yang mempunyai rekening di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus dengan kurun satu tahun dan untuk jumlah belum terdeteksi.

Menurut Sukestiyarno, sampel dapat digolongkan contoh dari bagian yang terlingkup pada populasi dimana dapat mewakili dari populasi.⁴ Upaya untuk benar-benar mewakili metode dalam penelitian ini dipilih dengan aksidental. Aksidental merupakan cara dengan memanfaatkan berbagai peluang dalam penentuannya dimana siapa saja dengan karakteristik sesuai yang difokuskan berkesempatan bisa ikut kontribusi bila dijumpai. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang nasabah.

D. Identifikasi Variabel

Variabel menurut Sukestiyarno merupakan krakter tertentu dalam sebuah objek yang beraneka ragam yang bisa diukur maupun diamati.⁵ Dimana kegiatan penelitian menyangkut tiga variabel independen/bebas, satu variabel dependen/terikat, dan juga satu variabel intervening.

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen dipahami sebagai pemicu suatu dampak atau berperan mempengaruhi (terikat).⁶

a. Ikatan keuangan (X_1)

Ikatan keuangan (financial) adalah suatu tindakan mengarah pada tindakan hemat dilakukan pelanggan dalam konsumsi yang didalamnya menyangkut asal dari perusahaan. Menurut Farida, didapati yang mampu didasarkan sebagai dimensi dalam mengetahui parameter pendekatan finansial perusahaan dengan diantaranya:

³ Sudjana, *Metode Statistika* (Bandung: Tarsito, 2005), 6.

⁴ Wardono & Sukestiyarno, *STATISTIKA*, (Semarang: UNNES PRESS, 2009), 49.

⁵ Wardono & Sukestiyarno, *STATISTIKA*, 4.

⁶ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 108.

- a) Pemberian hadiah dengan cara yang langsung
 - b) Diberlakukan poin kumulatif yang diberikan
 - c) Undian yang dilakukan dalam pemberian suatu hadiah
- b. Ikatan Sosial (X_2)

Ketersediaan dalam hal manfaat pada lingkup sosial juga memiliki dampak yang personal pada integritas dan prefensi pelanggan. Pada tingkat ini, hubungan pada pelanggan terbentuk tidak hanya terkait hal insentif harga pemberian perusahaan, tetapi juga karena didalamnya ada ikatan sosial serta rasa kepercayaan, serta hubungan baik antara suatu pelanggan dan pelanggan lainnya. Menurut Farida, dimensi untuk mengukur pendekatan sosial suatu perusahaan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemberian perhatian
 - 2) Pemeliharaan hubungan
 - 3) Interaksi antar pribadi
- c. Ikatan struktural (X_3)

Terhubungnya ikatan dengan kurun waktu panjang untuk mampu memberi berbagai keuntungan lewat ikatan struktural akan memudahkan transaksi antar pihak terkait. Menurut Farida, dimensi dalam melakukan pengukuran pendekatan struktural pada perusahaan adalah sebagai berikut :

- A. Pelayanan secara kelembagaan
- B. Memadainya sistem organisasi
- C. Penggunaan teknologi informasi.⁷

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel dependen digambarkan dalam bentuk output dalam bentuk variabel, kriteria, konsekuen. Variabel terikat dipahami sebagai penerima dampak perubahan dari variabel sebelumnya yang memberi pengaruh.⁸

Loyalitas pelanggan diwujudkan sebagai suatu hubungan yang kuat antara sikap relatif seseorang dan juga pelanggan secara terus-menerus. Menurut Carmen, loyalitas memiliki empat indikator antara lain sebagai berikut :

- 1) *Word Of Mouth Promotion* (promosi dari mulut ke mulut)
- 2) *Future Repurchase Intention* (ketertarikan dalam membeli kembali pada masa berikutnya)

⁷ Naili Farida, "Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah BNP", 45.

⁸ Deni Darmawan, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2013),108.

- 3) *Price Sensitive* (harga yang sensitif)
- 4) *Complaint Behaviour* (sikap komplain)⁹

3. Variabel Intervening (Variabel Penghubung)

Variabel intervening (penghubung) menurut Sugiyono ialah variabel yang dari bentuk teori menjadi penghubung pengaruh terkait variabel bebas dengan terikat terhubung dengan tidak bisa diamati serta diindikasi parameternya.¹⁰

Variabel intervening terkait dalam kegiatan yang diteliti pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya. Jika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap nilai suatu barang ataupun layanan, memungkinkan pelanggan berhubungan secara berkelanjutan.

Indikator dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini ialah :

- 1) Harapan pelanggan
- 2) Kinerja atau hasil

E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional menurut Sugiyono, adalah atribut, nilai ataupun sifat dari fokus obyek dengan sebelumnya ditetapkan penentuannya oleh peneliti guna dikaji dan didapatinya hasil.¹¹ Variabel operasional pada fokus kegiatan ini adalah seperti berikut ini :

Tabel 3.1
Variabel Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Skala
Ikatan Keuangan (X₁) Ikatan keuangan (financial) adalah suatu tindakan mengarah pada tindakan hemat dilakukan pelanggan dalam konsumsi yang didalamnya menyangkut asal dari perusahaan.	1. Pemberian hadiah langsung 2. Pemberian poin kumulatif 3. Pemberian hadiah secara undian	Likert

⁹ Tideswell Carmen, “Loyalty Behavior and Relationship Commitment Towards Hotel Services”, dalam *Journal of Hospitality Management*, No.80-84, 83.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2019), 39.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:ALFABETA, 2015), 38.

<p>Ikatan Sosial (X₂) Hubungan pada pelanggan terbentuk tidak hanya terkait hal insentif harga pemberian perusahaan, tetapi juga karena didalamnya ada ikatan sosialserta rasa kepercayaan,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian perhatian 2. Pemeliharaan hubungan 3. Interaksi antar pribadi 	<p>Likert</p>
<p>Ikatan Struktural (X₃) Terhubungnya ikatan dengan kurun waktu panjang untuk mampu memberi berbagai keuntungan lewat ikatan struktural akan memudahkan transaksi antar pihak terkait</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan secara kelembagaan 2. Sistem organisasi yang memadai 3. Penggunaan teknologi informasi 	<p>Likert</p>
<p>Kepuasan Pelanggan (Y) Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harapan Pelanggan 2. Kinerja Perusahaan 	<p>Likert</p>
<p>Loyalitas (Z) Loyalitas terkait pada sikap pelanggan yang terwujud dengan hubungan yang menunjukkan arah baik terwujud pada sikap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Word of mouth communications</i> 2. <i>Future repurchase intention</i> 3. <i>Complaining behavior Price sensitive</i> 	<p>Likert</p>

F. Teknik Pengumpulan Data

Dimana pengumpulan data dalam pengolahan berbagai data peneliti untuk mendukung penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran kuesioner. Menurut Umar, kuesioner berupa cara dalam mengumpulkan data dengan membagi pertanyaan dengan para responden dengan harapan para reponden tersebut akan menjawab pertanyaan tersebut.¹²

¹² Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, 92-93.

Peneliti menggunakan teknik *non-probability* sampling (dimana tidak keseluruhan populasi terlibat), kategori *purposive*. Dengan teknik pengambilan rumus sampel Wibisono, yaitu sebagai berikut:¹³

$$N = \frac{\{((Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma)\}^2}{e}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

Z_{α/2} = nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96%

σ = standar deviasi 25%

e = error (batas kesalahan = 5%)

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan peneliti ambil adalah:

$$N = \frac{\{((Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma)\}^2}{e}$$

$$N = \frac{\{(1,96 \cdot 0,25)\}^2}{e}$$

$$N = \frac{\{0,49\}^2}{0,05}$$

$$N = 96,4 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Tingkat kesalahan ditentukan senilai 5%, dengan bisa indikasi akurasi senilai 95%. Jadi pemilihan sampel terkait penelitian ialah sejumlah 100 responden.

Dengan distribusi kuesioner pada pihak 100 nasabah perempuan maupun laki-laki dengan usia minimum 17 tahun dan mempunyai rekening di Bank Syariah Indonesia KC. dengan kurun satu tahun dan untuk jumlah belum terdeteksi. Jawaban yang diberikan oleh responden akan diberi nilai dengan penggunaan skala *Likert* lewat pemilihan opsi melalui *checklist*.

Tabel 3.2
Skala likert

Jawaban	Skor atau Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu/Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

¹³ Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 81. mm

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas dipergunakan guna mengukur sesuai atau tidaknya suatu angket.¹⁴ Instrumen tersebut disebut valid apabila dapat mengukur sesuatu yang diinginkan. Nilai instrumen yang tinggi atau rendah menunjukkan bahwa dokumen yang dikumpulkan tidak keluar dari deskripsi validitas yang diharapkan. Tingkatan valid dalam penelitian dapat dilihat dengan uji validitas pada aplikasi SPSS yang telah diuji pada 30 pertanyaan angket melalui sampel uji coba validitas instrumen sejumlah 30 responden. Nilai r_{tabel} pada $N = 30$ dan $df = 2$ taraf kepercayaan 5% adalah 0,361.

Dikatakan valid atau tidaknya suatu instrumen yaitu disesuaikan dengan memperjelas perhitungan korelasi dengan r pada taraf kepercayaan sebesar 5%. Jika r_{hitung} lebih tinggi ketimbang r_{tabel} , maka instrumen berarti valid sehingga layak untuk dipergunakan.¹⁵

Berdasarkan uji coba dengan kuesioner kepada 30 orang, maka didapatkan hasil seperti berikut ini :

Tabel 3.3
Ikatan Keuangan

R_{hitung}	Keterangan
0,616	Valid
0,748	Valid
0,877	Valid
0,840	Valid
0,790	Valid

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

Tabel 3.4
Ikatan Sosial

R_{hitung}	Keterangan
0,842	Valid
0,835	Valid
0,936	Valid
0,885	Valid
0,895	Valid

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

¹⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), 45.

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS*, 45.

Tabel 3.5
Ikatan Struktural

R_{hitung}	Keterangan
0,845	Valid
0,833	Valid
0,827	Valid
0,829	Valid

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

Tabel 3.6
Kepuasan

R_{hitung}	Keterangan
0,660	Valid
0,843	Valid
0,782	Valid
0,730	Valid

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

Tabel 3.7
Loyalitas

R_{hitung}	Keterangan
0,810	Valid
0,822	Valid
0,891	Valid
0,880	Valid

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

Berlandaskan uji validitas tersebut menyatakan hasil uji validitas pada setiap variabel diatas valid dikarenakan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang dipergunakan untuk menyatakan pengukuran dalam gejala yang sama.¹⁶

Uji reliabilitas dilakukan dengan melalui aplikasi SPSS, yang nantinya melalui *cronbach's alpha* akan diperoleh hasil analisis. Variabel dapat disebut reliabel jika besaran nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.¹⁷

¹⁶ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, 113.

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS*, 42.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang menggunakan program SPSS, maka didapatkan hasil seperti ini:

Tabel 3.8
Uji Coba Reliabilitas

No	Indikator Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Ikatan Keuangan	0,836	Reliabel
2	Ikatan Sosial	0,926	Reliabel
3	Ikatan Struktural	0,849	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah	0,742	Reliabel
5	Loyalitas Nasabah	0,872	Reliabel

Sumber: *Analisis Data Penelitian, 2022.*

Ikatan keuangan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,836. Nilainya lebih tinggi dari 0,60 sebagai nilai minimum, sehingga semua pertanyaan mengenai ikatan keuangan dapat dikatakan reliabel. Ikatan sosial memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,926 yang berarti nilai tersebut diatas nilai 0,60 , sehingga pertanyaan mengenai ikatan sosial dapat dikatakan reliabel. Ikatan struktural memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,849 yang berarti nilai tersebut diatas nilai 0,60 sehingga semua pertanyaan mengenai ikatan struktural dapat dikatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan adalah sebesar 0,742 yang berarti nilai tersebut diatas nilai 0,60 sehingga semua pertanyaan mengenai kepuasan dapat dikatakan reliabel. Sedangkan pada loyalitas nasabah mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,872 yang berarti nilai tersebut diatas nilai 0,60 sehingga semua pertanyaan mengenai loyalitas nasabah dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Hipotesis

Keluaran regresi linier berganda yang dapat diperoleh melalui aplikasi SPSS memerlukan uji simultan *F-test*, dan uji parsial *T-test* terlebih dahulu, penjabaran mengenai uji ini dapat dilihat berikut ini :

a. Uji Simultan dengan *F-test*

Uji simultan bertujuan guna melihat apakah suatu variabel dependen secara simultan dipengaruhi terhadap variabel independen.

Hasil *F-test* program SPSS bisa diketahui melalui tabel ANOVA. Hasil *F-test* dapat menyatakan bahwa variabel

dependen secara simultan dipengaruhi terhadap variabel independen apabila *P-value* nilainya lebih rendah ketimbang nilai *level of significant* yang telah dibuat, *F*-hitung tersebut bernilai lebih tinggi ketimbang *F*-tabel.

b. Uji Parsial dengan *t-test*

Uji *t-test* bertujuan guna mengetahui tingginya variabel dependen secara parsial dipengaruhi terhadap variabel independen. Pada aplikasi SPSS, hasilnya ditunjukkan melalui tabel *P-value* tiap variabel independen, apabila *P-value* bernilai lebih rendah ketimbang *level of significant* yang telah ditentukan, ataupun *t*-hitung bernilai tinggi daripada *t*-tabel (dihitung dari *two tailed* $\alpha=5\%$ *df-k*, *k* ialah total variabel independen) yang berarti signifikan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mempunyai tujuan guna melakukan pengukuran mengenai sejauh mana kemampuan model ketika menjelaskan macam dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ialah berkisar nol dan satu. Jika R^2 rendah, maka kemampuan variabel independen ketika menerangkan macam variabel dependen terbatas. Jika mendekati satu maka variabel independen memberi hampir segala informasi yang diperlukan guna mengira-ngira macam variabel dependen.¹⁸

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan guna pengujian pada suatu regresi, dengan variabel dengan berperan pengganggu mempunyai nilai distribusi yang normal.

Dilakukannya uji normalitas residual lewat uji *statistic non-parametrik Kolmogorof-Smirnov* (*K-S*) ialah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Dengan hasil terindikasi dengan diamati yaitu apabila didpatinya angka bernilai $\text{sig} > \alpha$ (taraf signifikansi = 0,05), sehingga bisa diambil tingkat kenormalan pada pendistribusian data dikatakan stabil atau baik. Pengujian normalitas juga bisa didapatkan melalui grafik yang mengindikasikan yakni *normal probability plot*. Dengan parameter yang bisa terdeteksi lewat cara melihat distribusi yang di simbolkan titik yang terletak didalam

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS*, 83.

grafik di sekitar sumbu yang tersedia secara diagonal ataupun parameter lain teramati lewat histogram. Dengan landasan dalam mengindikasikan berikut ini¹⁹ :

- a. Dimana dapat menjadi patokan apabila garis diagonal pada sekitarnya diikuti sebaran titik dengan sejalan pada arah garis, atau pada histogram yang ditampilkan pada grafik, dengan didapatinya hasil seperti yang sesuai keterangan maka dapat diindikasikan telah didapati sebaran yang normal pada data .
- b. Serta dipahami bila mana titik yang ada penyebarannya jauh dari garis diagonal yang ada maka penyimpulannya dapat dikatakan terindikasikan tidak adanya kenormalan dalam pendistribusian pada data yang ada..

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan yaitu guna dapat teruji suatu korelasi yang mungkin didapati pada variabel dalam hal ini terkait pada variabel bebas. Untuk melakukan pendeteksian terhadap gejala multikolinieritas bisa dengan menggunakan analisis matrik korelasi pada yang terkait yakni variabel independen serta mencari tau batas parameter nilai *tolerance* serta VIF, Dapat melalui fasilitas program SPSS.

Bila dalam program terindikasikan nilai VIF kurang dari 10, sesuai standarisasi yang ada bisa diartikan multikolinieritas tidak didapati, bila lebih dari standar yang diberikan (lebih dari 10) dapat dipahami terdapat gejala multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas memiliki tujuan yaitu untuk melakukan pengujian dimana ada tidaknya suatu kesamaan dalam varian pada residual antar pengamatan. sebagai indikasi dapat dipahami dengan melihat grafik P-Plot dengan prediksi variabel dependent sesuai nilai yaitu : ZPRED serta residual SRESID.

Pada SPSS diindikasikan bila didapati sebaran bersifat acak dan tersebar terletak pada atas 0 sesuai sumbu Y, bila hasil didapati demikian maka tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Dimana uji ini guna dapat mengetahui adanya korelasi antar suatu pengamatan pada kurun waktu berbeda. Dimana dipahami kegunaan dalam mengindikasikan pada regresi didapati adanya suatu hubungan terkait kesalahan pengganggu dalam periode t-1 (sebelumnya). Dengan indikasi didapati saat pengujian maka

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS*, 12.

terjadi masalah Autokorelasi. Dengan proses terjadinya autokorelasi bisa terjadi bila adanya pengamatan secara menerus berurutan. Dimana lebih dianjurkan bila terbebas dari autokorelasi.²⁰

I. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan pada ditelitinya fenomena ini yaitu dengan menggunakan analisis kuantitatif (analisis data berupa angka).

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono diartikan sebagai statistik yang dipergunakan untuk melakukan penganalisisan data melalui gambaran keterangan pada data terkumpul tanpa maksud menciptakan simpulan umum/generalisasi.²¹

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS untuk melakukan analisis uji deskriptif. Presentase teknik guna analisis deskriptif lewat rumus seperti ini²² :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

n : jumlah pada skor jawaban responden

N : jumlah total skor jawaban ideal

% : tingkat persentase

Kemudian disusun kriteria sebagai berikut :

1. % terendah (% r) = (1:5 x 100%) = 20%
2. % tertinggi (% t) = (5:5 x 100%) = 100%
3. Jarak = 100% - 20% = 80 %
4. Banyak kelas = 5 kelas
5. Interval kriteria = 80% : 5 = 16%
6. Menentukan nilai interval =

Tabel 3.9
Kriteria Nilai Interval

Interval Persentase	Kriteria
84% < % Skor ≤ 100%	Sangat Baik
68% < % Skor ≤ 84%	Baik
52% < % Skor ≤ 68%	Cukup Baik
36% < % Skor ≤ 52%	Tidak Baik
20% < % Skor ≤ 36%	Sangat Tidak Baik

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi SPSS*, 96.

²¹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 29.

²² Sudjana, *Metode Statistika*, 29.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam melakukan uji mengenai dampak dari variabel intervening, dapat menggunakan metode analisis jalur. Analisis jalur dipergunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar variabel eksogen dengan variabel endogen. Analisis jalur, selain bisa dipergunakan untuk menerangkan fenomena yang terjadi juga dapat digunakan untuk menentukan faktor mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen (variabel yang ada penyebab eksplisit). Dalam analisis jalur, hubungan antar variabel jauh lebih kompleks dibandingkan dengan analisis regresi. Analisis jalur digunakan dalam mencari besaran pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung²³. Dengan pada regresi dianalisis ditaksir pada kausalitas hubungan sesuai teori pada anak panah yang mengindikasikan keterkaitan antar variabel. Dimana dua tahap persamaan, yaitu :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e_1$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

X₁ = Ikatan keuangan

X₂ = Ikatan sosial

X₃ = Ikatan struktural

b₁ = Koefisien regresi ikatan keuangan

b₂ = Koefisien regresi ikatan sosial

b₃ = Koefisien regresi ikatan struktural

e₁ = Residual

$$Z = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 Y + e_2$$

Keterangan :

Z = Loyalitas nasabah

X₁ = Ikatan keuangan

X₂ = Ikatan sosial

X₃ = Ikatan struktural

Y = Kepuasan nasabah

b₁ = Koefisien regresi ikatan keuangan

b₂ = Koefisien regresi ikatan sosial

b₃ = Koefisien regresi ikatan struktural

b₄ = Koefisien regresi kepuasan nasabah

e₂ = Residual

²³ Fridayana Yudiaatmaja, “*Analisis Jalur : Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*” (Depok: Rajawali Press, 2017), 3.

Analisis jalur (*path analysis*) yang dipergunakan pada pengujian ini ialah kepuasan. Analisis jalur dapat memperlihatkan ukuran koefisien secara langsung atau tidak pada variabel terikat terhadap variabel bebas, difokuskan dalam analisa nilai koefisien seterusnya bisa didapati perbandingan pengaruh baik langsung atau tidak. dengan lewat cara tersebut bisa diketahui mana dengan dampak pengaruh secara besar maupun kecil terhadap variabel terikat. Dengan digambarkan analisisnya:

Gambar 3.1
Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

