

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah PT BPR Bandung Kidul yang beralamat di Jl. Raya Pangalengan No. 340, Desa Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kota Bandung, Kode Pos 40378. Fokus penelitian diarahkan kepada Anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) yang mendaftar dan menjalin hubungan kemitraan dengan PT BPR Bandung Kidul. objek ini berlandaskan pada posisi strategi Anggota BPBS sebagai nasabah inti dengan keterkaitan spesifik pada sektor peternakan, sehingga variabel *customer relationship* (CRM) menjadi elemen penentu dalam mempertahankan loyalitas di tengah dinamika kompetisi industri perbankan yang semakin intensif.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT. Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul adalah lembaga keuangan mikro yang berkomitmen untuk memberikan solusi perbankan yang inovatif dan terpercaya bagi masyarakat di wilayah Bandung Selatan dan sekitarnya. Berdiri sejak Keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP/270/KM. 17/1993 tanggal 24 November 1993 PT. BPR Bandung Kidul mendapat izin usaha untuk pelaksanaan operasional., kami hadir untuk menyediakan layanan perbankan yang memudahkan akses keuangan bagi individu, para peternak anggota KPBS dan masyarakat pada umumnya serta pelaku usaha kecil. Sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR), kami menawarkan berbagai produk dan layanan seperti simpanan, kredit, dan layanan transaksi lainnya dengan fokus pada pelayanan yang ramah dan profesional. Kami

percaya bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan akses ke layanan keuangan yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Dengan pengalaman lebih dari 30 tahun, PT. BPR Bandung Kidul berkomitmen untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat, serta menjadi mitra keuangan yang handal bagi nasabah di setiap langkah kehidupan finansial mereka. Didirikannya PT. BPR Bandung Kidul itu merupakan realisasi dari kepedulian pengurus KPBS (Koperasi Peternakan Bandung Selatan) dan tokoh masyarakat di Pangalengan terhadap para peternak sapi, sebab untuk mengembangkan usaha para peternak agar lebih maju maka dinilai perlu adanya suatu jasa perbankan. maka tiga orang pengurus KPBS diantaranya Bpk. Drs. H. Daman Danuwijaya, Bpk. H. Engkun Maskundan Bpk.H. Aman Sulaiman menghubungi Bpk. H. Sosja Sonjaya., SE untuk mengusulkan pembentukan jasa perbankan di daerah Pangalengan. setelah dinilai sangat perlu dan pembahasan yang panjang, Maka pada akhir bulan Desember 1992 Sepakat untuk mendirikan sebuah Bank Perkreditan Rakyat yang selanjutnya keempat tokoh tersebut menghubungi Bpk. H. W. Hermansyah., SE .beliau adalah salah seorang yang kala itu masih bertugas dan menjabat di salah satu Bank ternama yaitu Bank BRI untuk mendiskusikan bagaimana tata cara mengurus atau menyelesaikan pendirian Bank yang dimaksud di atas. Maka Pada tanggal 8 Januari 1993 didirikan sebuah Bank dengan nama Bank Perkreditan Rakyat Bandung Selatan dengan akta notaris No. 27/8 Januari/1993, sehubungan dengan nama itu telah ada, maka atas persetujuan Menteri Kehakiman RI No. 02/621 HT.01.01/1994 dan selanjutnya diubah menjadi BPR Bandung Kidul,

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP/270/KM. 17/1993 tanggal 24 November 1993 PT. BPR Bandung Kidul mendapat izin usaha untuk pelaksanaan operasional. Pada tanggal 3 Januari 1994 mulai dioperasikannya PT.BPR Bandung Kidul untuk melaksanakan operasional perbankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu dalam melayani kebutuhan dana yang berbentuk kredit kepada para peternak anggota KPBS dan masyarakat pada umumnya. Dengan seiringnya waktu dan semakin tingginya kebutuhan tentang perekonomian di lingkungan masyarakat maka dengan itu PT. BPR Bandung Kidul telah mendapat kepercayaan dari Nasabah. setelah 20 Tahun Berdirinya PT. BPR Bandung Kidul, Maka Direksi Dan Jajarannya Mengucapkan Terima Kasih Yang Sebesar- besarnya kepada semua instansi, Nasabah, dan Masyarakat yang telah Mempercayai Kami. Alhamdulillah sekarang Nasabah PT. BPR Bandung Kidul sudah Lebih dari 10.000 Orang, dan membuka Cabang di Cibeureum Kec. kertasari tentunya dalam hal tersebut tidak lupa berkat peran-peran Instansi yang terkait dan bekerja sama dengan baik. Didirikannya PT. BPR Bandung Kidul itu merupakan realisasi dari kepedulian pengurus KPBS (Koperasi Peternakan Bandung Selatan) dan tokoh masyarakat di Pangalengan terhadap para peternak sapi, sebab untuk mengembangkan usaha para peternak agar lebih maju maka dinilai perlu adanya suatu jasa perbankan. Maka tiga orang pengurus KPBS diantaranya Bpk. Drs. H. Daman Danuwijaya, Bpk. H. Engkun Maskundan Bpk.H. Aman Sulaiman menghubungi Bpk. H. Sosja Sonjaya., SE untuk mengusulkan pembentukan jasa perbankan di daerah Pangalengan. setelah dinilai sangat perlu dan pembahasan yang panjang, Maka pada akhir bulan

Desember 1992 Sepakat untuk mendirikan sebuah Bank Perkreditan Rakyat yang selanjutnya keempat tokoh tersebut menghubungi Bpk. H. W. Hermansyah., SE .beliau adalah salah seorang yang kala itu masih bertugas dan menjabat di salah satu Bank ternama yaitu Bank BRI untuk mendiskusikan bagaimana tata cara mengurus atau menyelesaikan pendirian Bank yang dimaksud di atas. Maka Pada tanggal 8 Januari 1993 didirikan sebuah Bank dengan nama Bank Perkreditan Rakyat Bandung Selatan dengan akta notaris No. 27/8 Januari/1993, sehubungan dengan nama itu telah ada, maka atas persetujuan Menteri Kehakiman RI No. 02/621 HT.01.01/1994 dan selanjutnya dirubah menjadi BPR Bandung Kidul, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP/270/KM. 17/1993 tanggal 24 November 1993. PT. BPR Bandung Kidul mendapat izin usaha untuk pelaksanaan operasional. Pada tanggal 3 Januari 1994 mulai dioperasikannya PT.BPR Bandung Kidul untuk melaksanakan operasional perbankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu dalam melayani kebutuhan dana yang berbentuk kredit kepada para peternak anggota KPBS dan masyarakat pada umumnya. Kepengurusan PT. BPR Bandung Kidul berdasarkan Akta Notaris Nomor: 03 tanggal 12-05-2022, tentang “PERNYATAAN KEPUTUSAN RAPAT PERSEROAN TERBATAS” dibawah Notaris JANTI RAHMAJANTI S.H efektif pertanggal 12 Mei 2022, dengan surat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor: S 143/KR.2113/2022 tanggal 07 Juni 2022

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT.BPR Bandung Kidul

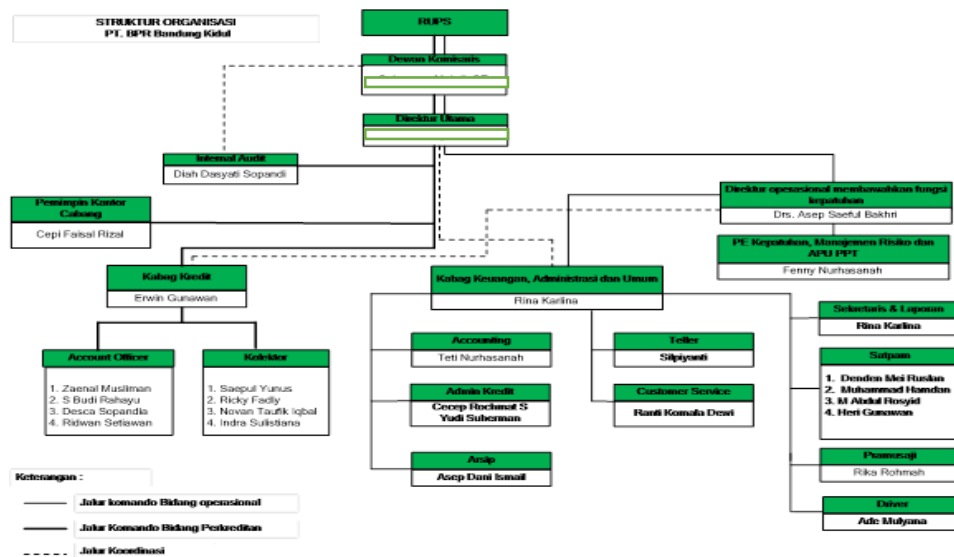
Menciptakan industry BPR yang sehat,kuat dan produktif sehingga memiliki daya saing tinggi dalam melayani usaha mikro dan kecil.

b. Misi BPR Bandung Kidul

Melaksanakan fungsi intermediasi sebagai Lembaga keuangan dengan cara menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada pengurus mikro dan kecil.

3.1.3 Struktur Organisasi (BPR) Bandung Kidul

Selayaknya Perusahaan Perbankan lainnya, PT.BPR Bandung Kidul juga memiliki struktur organisasi, yang terdiri dari karyawan tetap, karyawan kontrak satu tahunan. Karyawan tetap adalah pekerja yang memiliki perjanjian kerja dengan Perusahaan untuk jangka waktu sesuai ketentuan (*permanent*), serta memperoleh penghasilan dengan jumlah tertentu secara teratur. Sedangkan, Karyawan Kontrak adalah karyawan yang memiliki perjanjian kerja dengan Perusahaan hanya pada jangka waktu kontrak yang telah disepakati (1 Bulan, 3 Bulan, 1 Tahun) dengan penghasilan menyesuaikan waktu kerja dan tidak mendapat jaminan sosial. PT BPR Bandung Kidul mempunyai beberapa struktur kepengurusan yang diantaranya meliputi: 1. Dewan Komisaris 2. Dewan Direksi 3. SPI 4. Kepatuhan APU PPT 5. Bagian Bagian (Kabag Keuangan, Kabag Kredit, Arsip, Admin Kredit , Teller , AO, kolektor dll)



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi

Sumber: PT Bank perekonomian rakyat (BPR) 2026

3.2 Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif metode ini dipilih untuk menguji hipotesis mengenai variabel independen *customer relationship Management* (x) terhadap variabel dependen *customer loyalty* (y) melalui pengumpulan data numerik dan analisis statistik. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengukur secara empiris sejauh mana kualitas hubungan pelanggan mempengaruhi tingkat loyalitas. Nasabah anggota KPBS di PT BPR Bandung Kidul. pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT. BPR Bandung Kidul untuk mendapatkan gambaran Secara epistemologis, metode ini berlandaskan pada positivisme, sebagaimana diuraikan oleh Sugiyono (2022:15), yang berfokus pada pengkajian populasi atau sampel spesifik. Proses analisis data dilakukan secara statistik guna mendeskripsikan fenomena serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Lebih

lanjut, Sugiyono (2018:13) menegaskan bahwa data kuantitatif bersifat konkret berupa angka yang diolah melalui statistik untuk menarik kesimpulan

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan deskriptif dimanfaatkan untuk menggambarkan kondisi *customer relationship Managmenet* serta *customer loyalty* pada nasabah anggota kbps PT BPR Bandung Kidul. Melalui pendekatan tersebut, peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai dinamika hubungan yang dibangun bank dengan nasabahnya, sekaligus tingkat loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Di samping itu, penelitian ini juga bersifat asosiatif, yakni bertujuan untuk mengungkap hubungan atau pengaruh antar variabel. penelitian ini mengukur besarnya pengaruh *customer relationship* terhadap *customer loyalty* pada nasabah PT BPR Bandung Kidul.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Oprasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
1	<i>Customer relationship Management</i> (CRM) (X)	<i>Customer relationship management</i> (CRM) dapat mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	1)Kepercayaan nasabah terhadap PT BPR Bandung Kidul sebagai lembaga perbankan yang aman dan terpercaya. 2)Keyakinan nasabah bahwa PT BPR Bandung Kidul mampu menjaga kerahasiaan data	ordinal

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
		penggunaan informasi tentang pelanggan		dan transaksi nasabah. 3)Persepsi nasabah terhadap reputasi PT BPR Bandung Kidul dalam memberikan layanan perbankan. 4)Tingkat kepercayaan nasabah terhadap kejujuran dan transparansi pelayanan yang diberikan oleh PT BPR Bandung Kidul. 5)Rasa aman nasabah dalam menggunakan produk dan layanan PT BPR Bandung Kidul.	
			b.Komitmen (<i>Commitment</i>)	1)Kesungguhan PT BPR Bandung Kidul dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. 2)Konsistensi PT BPR Bandung Kidul dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. 3)Tanggung jawab PT BPR Bandung Kidul dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. 4)Upaya PT BPR Bandung Kidul dalam	

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
				mempertahankan hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah. 5)Orientasi PT BPR Bandung Kidul terhadap kepuasan dan kepentingan nasabah.	
			c.Komunikasi (<i>Communication</i>)	1)Kejelasan informasi yang diberikan oleh PT BPR Bandung Kidul kepada nasabah. 2)Kemudahan nasabah dalam menghubungi pihak PT BPR Bandung Kidul. 3)Kecepatan dan ketepatan respon pegawai PT BPR Bandung Kidul terhadap kebutuhan nasabah. 4)Keterbukaan PT BPR Bandung Kidul dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. 5)Efektivitas komunikasi antara pihak PT BPR Bandung Kidul dengan nasabah	
			d.Kedekatan (<i>Proximity</i>)	1)Hubungan personal yang terjalin antara pegawai PT BPR	

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
				Bandung Kidul dengan nasabah. 2)Perhatian PT BPR Bandung Kidul terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. 3)Pemahaman PT BPR Bandung Kidul terhadap karakteristik nasabah. 4)Sikap ramah dan bersahabat pegawai dalam melayani nasabah. 5)Kedekatan emosional yang dirasakan nasabah terhadap PT BPR Bandung Kidul. Ordinal	
2	<i>Customer loyalty (Y)</i>	(<i>customer loyalty</i>)merupakan komitmen mendalam untuk terus membeli dan mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meskipun situasi dan usaha pemasaran berpotensi menggeser pilihan konsumen.	a.Repeat(Pembelian Ulang)	1)Kesediaan nasabah untuk terus menggunakan layanan PT BPR Bandung Kidul secara berulang. 2)Frekuensi nasabah dalam melakukan transaksi di PT BPR Bandung Kidul. 3)Konsistensi nasabah dalam menggunakan produk dan layanan PT BPR Bandung Kidul. 4)Keinginan nasabah untuk tetap menggunakan PT BPR Bandung	ordinal

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
				Kidul di masa mendatang. 5)Preferensi nasabah dalam memilih PT BPR Bandung Kidul dibandingkan bank lain.	
			<i>b.Retention</i> (Ketahanan)	1)Ketahanan nasabah untuk tidak berpindah ke bank lain. 2)Kesetiaan nasabah meskipun terdapat penawaran dari bank lain. 3)Komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan PT BPR Bandung Kidul dalam berbagai kondisi. 4)Tingkat ketertarikan nasabah yang rendah terhadap layanan bank lain. 5)Kemampuan PT BPR Bandung Kidul dalam mempertahankan nasabah.	
			<i>c.Referrals</i> (Rekomendasi)	1)Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan PT BPR Bandung Kidul kepada orang lain. 2)Keinginan nasabah untuk	

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
				menceritakan pengalaman positif kepada orang lain. 3) Dorongan nasabah untuk mengajak orang lain menggunakan layanan PT BPR Bandung Kidul. 4) Pemberian penilaian positif terhadap PT BPR Bandung Kidul. 5) Kesiediaan nasabah dalam mempromosikan PT BPR Bandung Kidul secara tidak langsung.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam studi ilmiah bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan. Teknik pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Suharsimi Arikunto, 2010 155).

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog langsung dengan sumber data, dan dilakukan secara tak berstruktur, dimana responden mendapatkan kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan pikiran, pandangan, dan perasaan secara natural.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:293), observasi adalah teknik pengumpulan data yang berbeda dari teknik lain dalam karakteristik tertentu. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh pemahaman tentang kondisi yang sebenarnya. Observasi merupakan kegiatan pencarian data yang

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022:142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden disajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2018: 476) dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar. Ini meliputi laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi penulis dengan nasabah, terutama dalam menjelaskan kuesioner penelitian dengan mengambil foto. Penulis akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan mengambil foto menggunakan kamera saat berinteraksi dengan nasabah di PT. BPR Bandung Kidul untuk memperkuat data penelitian.

3.2.3.1 Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara statistik, sementara itu, data primer diperoleh langsung dari dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah serta wawancara dengan pihak internal bank yang terkait. menggunakan data primer ini bertujuan bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan terkini sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan relevan.

b. Sumber Data

Dalam upaya mengolah data dan menemukan solusi atas permasalahan yang diteliti, peneliti melakukan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah:

- a. Menurut Sugiyono (2019:8), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau responden tanpa melalui perantara. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap *customer relationship* serta *customer loyalty* di PT BPR Bandung Kidul. Responden dalam penelitian ini karyawan kpbs yang berkunjung ke *customer service* dalam satu bulan terakhir. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner

tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang telah ditentukan sehingga responden dapat memilih jawaban dengan lebih mudah dan cepat. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut Sugiyono (2019:152), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Setiap pilihan jawaban diberikan nilai tertentu sehingga responden dapat menunjukkan tingkat persetujuan (jika pernyataan positif) atau ketidaksetujuan (jika pernyataan negatif) terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (ST)	5	1

Sumber: diolah menurut sugiyono (2019:146)

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dan sampel memainkan peran penting dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang sedang teliti. Populasi adalah kumpulan elemen, variabel, konsep, atau subjek yang menjadi fokus penelitian. Penelitian

dapat dilakukan ketika setiap anggota populasi memahami karakteristiknya (Morrisan, 2012). Menurut Sugiyono (2019: 126), populasi mengacu pada domain yang dapat digeneralisasikan yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah tertentu dan dengan karakteristik spesifik, yang diidentifikasi melalui penelitian untuk kemudian menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 326 pelanggan yang datang ke *customer service* di PT BPR Bandung Kidul dalam satu bulan terakhir.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti. Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel (Sugiono, 2017: 81).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability* sampling dengan metode *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti Sugiyono (2018: 138).

Purposive sampling menurut Sugiyono (2019:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Adapun kriteria responden:

- a. Nasabah aktif karyawan di PT BPR bandung kidul
- b. Berusia 17-50 tahun
- c. Nasabah Anggota

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, yaitu rumus Slovin. untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, salah satunya dapat menggunakan rumus Slovin (Umar, 2021:77), salah satu rumus yang sederhana dan mudah dihitung dengan batas toleransi 10%. Menurut Nalendra, dkk (2021:27), rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan anggota sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana: n = Jumlah Sampel

 N = Jumlah Populasi

 e = Error level (Tingkat kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$N = 326 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{326}{1 + 326(10\%)^2}$$

$$= 77$$

Dalam penelitian ini, jumlah nasabah di PT BPR Bandung Kidul yang berkunjung ke *Customer service* selama 24 hari kerja dalam sebulan, yaitu sebanyak 326 Populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 77 responden.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan dan menjelaskan bagaimana pengaruh customer relationship terhadap loyalitas nasabah customer loyalty di PT BPR Bandung Kidul (nasabah aktif BPR Bandung Kidul yang berkunjung ke customer service dalam satu bulan terakhir). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan judul "Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap *Customer Loyalty* studi pada nasabah PT BPR bandung kidul. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu satu variabel bebas (independen) yaitu *customer relationship Management (CRM)* (x) dan satu variabel terikat (dependen) yaitu *customer loyalty* (y).

3.2.5 Teknik Analisa Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2017:121), uji validitas digunakan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur, sehingga data yang

dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Validitas di atas diuji dengan perhitungan validitas, dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara pearson correlation uji ini dilakukan dengan melihat korelasi/skor masing-masing item pertanyaan, item dikatakan Valid, jika r_{hitung} r_{tabel} dan sebaliknya

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017:125), uji reliabilitas digunakan untuk menilai seberapa konsisten dan dapat diandalkan suatu instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji alpha Cronbach untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

1. Apabila nilai koefisien cronbach alpha 0,7 maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat
2. Apabila nilai koefisien cronbach alpha $>0,6$ dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.

3. Apabila nilai koefisien cronbach alpha 0,6 dapat disimpulkan bahwa data yang akan diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Berdasarkan nilai Alpha Cronbach's tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas pada penelitian ini akan dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS 22,0 for windows.

2. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan tahap awal dalam proses pengolahan data penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang telah dikumpulkan. Melalui analisis ini, peneliti dapat memahami kondisi data secara menyeluruh sebelum melanjutkan ke tahap analisis yang lebih lanjut, seperti uji asumsi klasik maupun pengujian hipotesis. Statistik deskriptif membantu menyajikan data dalam bentuk yang lebih sistematis dan mudah dipahami sehingga dapat menunjukkan kecenderungan, penyebaran, serta pola distribusi data yang diperoleh dalam penelitian. Uji Statistik Deskriptif memberikan ringkasan tentang distribusi data, termasuk pengukuran pusat data seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang paling sering muncul), (Ghozali, 2018:19).

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Fungsi analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen, baik secara individual/parsial ataupun secara bersama-sama /simultan. Regresi linear sederhana terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independent (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat). Variabel independen yaitu variabel yang besar kecilnya menentukan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:237) rumus regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel yang diprediksikan.

a = Konstanta

b =Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Konstanta dapat di cari dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)^2(\sum X)^2 - (\sum Y)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Koefisien regresi dapat di cari dengan rumus

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang diamati berdistribusi normal, (Ghozali, 2018:161). Normalitas penting untuk memastikan bahwa analisis Statistik Parametrik dapat diterapkan dengan tepat. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan SPSS. Kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, data berdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas mengevaluasi apakah model Regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari *Residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain, (Ghozali, 2018:137). Pengujian ini penting untuk memastikan kecocokan model Regresi. Metode yang digunakan adalah Scatterplot.

d. Uji Glejser

Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah: 1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas. 2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi Linear dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat, (Ghozali, 2018:97). Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai yang tinggi menunjukkan kualitas model yang baik.

e. Uji T

Uji T digunakan untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, (Ghozali, 2018:101). Tujuannya adalah menentukan apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat Pengujian dilakukan dengan SPSS, dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
3. Jika nilai thitung $>$ ttabel, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Uji t ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Keputusan uji didasarkan pada nilai signifikansi yang diperoleh dari output SPSS, yaitu jika nilai

signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen