

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang yang beralamat di Pasar 16 Ilir, Jl. Masjid Lama No. 30-31, Ilir Timur I. Kota Palembang, Sumatera Selatan 16514. Telephone: (0711) 421919.

B. Desain Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya, maka desain penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu¹.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data Penelitian

a). Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber.²

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2014) hlm. 14

² Wiratna Sujarwena, *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014). hlm. 73

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang, tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

2. Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian diperoleh dari objek yang diteliti melalui analisis data menggunakan *Software SPSS 23 for windows*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang sebanyak 1.148 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.⁴

³ *Ibid*,.. hlm. 65

⁴Wiratna Sujarwena, *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014). hlm. 65

a. Penentuan Ukuran Sample

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Oleh karena ini, peneliti mereduksi objek penelitian dengan menggunakan sampel berdasarkan Rumus Issac & Michael.

Rumus *Issac & Michael* dengan taraf kesalahan 10%⁵ :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,706 \cdot 1148 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2 (1148 - 1) + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = 109,69$$

$$S = 110$$

Keterangan:

d : Tingkat Salahan

S : Sampel

λ^2 : Chi Kuadrat, dengan $dk = 1$, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

N : Populasi 1.148

P : Populasi benar (0,5)

Q : Populasi salah (0,5)

⁵ Umar Husein, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*. (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 10

Dari tabel di atas diketahui, bahwa penentuan jumlah sampel dari rumus Isaac dan Michael memberikan kemudahan penentu jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%.⁶

b. Penentuan Penarikan Sampel

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel dengan metode *Purposive Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁷ Adapun kriteria pengambilan sampel yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah pada Bank Syariah mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang yang aktif.
2. Sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang lebih Dari 1 tahun dengan jumlah sampel 110 Nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang ditempuh penulis dalam mengumpulkan data adalah dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Kuesioner yang digunakan didesain berdasarkan skala likert yang berisikan sejumlah pernyataan yang menyatakan objek yang hendak diungkap. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

⁶ Sugiyono , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2012). hal.86.

⁷ Syamsul Hadi, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi dan Keuangan*. (Yogyakarta: Ekonesia 2006), hal 45

Ukuran skala yang digunakan ada 5 skala yaitu :

- Sangat setuju (SS) : diberi nilai 5
- Setuju (S) : diberi nilai 4
- Netral (N) : diberi nilai 3
- Tidak setuju (TS) : diberi nilai 2
- Sangat tidak setuju (STS) : diberi nilai 1

F. Variabel-variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2014). hlm. 38

1. Variabel bebas (*independen*)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁹

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Produk (*product*)
- b. Harga (*price*)
- c. Distribusi (*place*)
- d. Promosi (*promotion*)
- e. Orang (*people*)
- f. Bukti fisik (*physical evidence*)
- g. Proses (*process*).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰ Variabel terikat dipenelitian ini adalah Keputusan Menjadi Nasabah (Y).

⁹ *Ibid.*, hlm. 39

¹⁰ *Ibid.*,

G. Definisi Operasional Variabel

Tabel III.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Produk (<i>product</i>) (X ₁)	Segala sesuatu yang ditawarkan oleh BSM kantor cabang 16 Ilir untuk menarik perhatian, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan	a. Variasi produk b. Kesesuaian produk	Likert
2	Harga (<i>price</i>) (X ₂)	Suatu nilai tukar yang telah ditetapkan pihak BSM kantor cabang 16 Ilir dengan kualitas produk yang dikeluarkan	a. Kesesuaian harga b. Keterjangkauan harga c. Harga Pesaing	Likert
3	Distribusi (<i>Place</i>) (X ₃)	Aktifitas yang dilakukan pihak BSM kantor cabang 16 Ilir untuk membuat produk tersedia bagi konsumen sasaran.	a. Lokasi b. Keamanan dalam bertransaksi c. Fasilitas	Likert
4	Promosi (<i>Promotion</i>) (X ₄)	Aktifitas yang dilakukan pihak bsm Kantor cabang 16 Ilir untuk mengomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya	a. Situs website b. Brosur dan spanduk d. Promosi penjualan	Likert
5	Orang (<i>people</i>) (X ₅)	Semua karyawan BSM kantor cabang 16 Ilir yang memainkan peran penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.	a. Keramahan Karyawan b. Keandalan Karyawan c. Penampilan karyawan	Likert

Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini, 2018

6	Sarana fisik (<i>physical evidence</i>) (X ₆)	Fasilitas yang diberikan BSM kantor cabang 16 Ilir agar nasabah nyaman	a. Interior dan eksterior ruangan b. Fasilitas ruang tunggu c. Tersedianya lahan parkir	Likert
7	Proses (<i>process</i>) (X ₇)	Semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang dilakukan karyawan BSM kantor cabang 16 Ilir guna untuk menyampaikan pelayanan jasa	a. Proses Pelayanan b. Prosedur Pelayanan c. Ketelitian karyawan	Likert
8	Keputusan Nasabah (Y)	Proses pengambilan keputusan membeli dan sebelum membeli produk-produk di BSM kantor cabang 16 Ilir Palembang	a. Pilihan produk b. Bagi hasil c. Pilihan penyaluran d. Metode pembayaran	Likert

Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini, 2018

H. Uji Instrumen Kuesioner

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.¹¹

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. (Bandung, Alfabeta: 2014). hlm. 136

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.¹² Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,06.¹³ Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

Tabel III.3

Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi¹⁴

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

¹² Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung, Alfabeta: 2010). hlm. 99

¹³ Imam Ghaozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang, UNDIP: 2005). hlm. 129

¹⁴ Imam Ghaozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang, UNDIP: 2005). hlm. 231

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu data-data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan dianalisis berdasarkan metode yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut maka pemilihan tes statistik yang akan dilakukan adalah regresi linier berganda.

Perangkat lunak yang digunakan adalah *software* SPSS 23 yaitu dengan menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data.

Dalam proses analisisnya, teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ditempuh dalam beberapa teknik analisis data yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau pun rasio. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Lilliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*.

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadi

data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,05$ sebaliknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

Hipotesis yang dikemukakan:

H_0 = data residual berdistribusi normal (*Asymp. Sig* $> 0,05$)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (*Asymp. Sig* $< 0,05$)

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan *VIF* (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*:

- 1). Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai toleransi lebih besar 0,10.
- 2). Terjadi Multikolinieritas, jika nilai toleransi lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*)

- 1). Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
- 2). Terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain.¹⁵

Menurut Ghozali, cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residunya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPREID dan ZPRED. Dasar analisis heteroskedastisitas adalah:¹⁶

- 1). Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui

¹⁵ Ghozali, *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008) hlm. 79

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 113

arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

X = Bauran Pemasaran

a = Konstanta

X₁ = *product* (produk)

X₂ = *price* (harga)

X₃ = *place* (distribusi)

X₄ = *promotion* (promosi)

X₅ = *people* (orang)

X₆ = *physical evidence* (bukti fisik)

X₇ = *process* (proses)

b₁ = Koefisien Regresi Variabel *product* (produk)

b₂ = Koefisien Regresi Variabel *price* (harga)

b₃ = Koefisien Regresi Variabel *place* (distribusi)

b₄ = Koefisien Regresi Variabel *promotion* (promosi)

b₅ = Koefisien Regresi Variabel *people* (orang)

b₆ = Koefisien Regresi Variabel *physical evidence* (bukti fisik)

b₇ = Koefisien Regresi Variabel *process* (proses)

e = error

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien determinasi (R^2), uji F (Simultan), dan uji t (Parsial).

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.¹⁷

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X_1, X_2, \dots, X_7 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y .¹⁸

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006). hlm. 83

¹⁸ Imam Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006). hlm. 125

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen.¹⁹

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut :

- 1). Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- 2). H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variable X secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variable Y.

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2). Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). ini berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

¹⁹ Imam Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006). hlm. 125