

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini terfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang yang beralamat di Jl. Prof.K.H Zainal Abidin Fikri, Kelurahan Pahlawan, Kecamatan Kemuning, kota Palembang Sumatera Selatan 30126.

#### **C. Sumber dan Jenis Penelitian**

##### **1. Sumber Penelitian**

###### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang menjadi sumber penelitian dilapangan.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini data primer adalah informasi yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner. Dalam melakukan penelitian ini sumber data primer yang diperoleh langsung dari kuisoner yang diisi oleh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang.

---

<sup>47</sup> Heri junaidi”*Metode Penelitian berbasis temukenali*” Palembang,Rafah Press 2018

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari mengutip berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal dan buku-buku yang bersumber terkait dengan judul penelitian.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui yang menggunakan uji statistika.<sup>48</sup> Jawaban pernyataan selanjutnya dikuantitatifkan dengan cara memberikan skor yang didapat setelah hasil proses penyebaran kuisioner yang dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian berupa orang, benda atau suatu yang dapat diperoleh dan atau dapat memberi informasi data penelitian.<sup>49</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang dengan jumlah 11.839 ribu nasabah sampai tahun 2018 .

---

<sup>48</sup> Johar Arifin”*SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi* “ Jakarta,PT Elex Media Komputindo 2017

<sup>49</sup> Johar Arifin”*SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi* “ Jakarta,PT Elex Media Komputindo 2017

## 2. Sampel

Sampel merupakan keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.<sup>50</sup> Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan metode sampel dan populasi secara acak tanpa memerhatikan starata yang ada dalam polulasi.<sup>51</sup> Sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

keterangan :

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N = Jumlah Elemen/ anggota populasi

e = Error level (Tingkat kesalahan) umumnya digunakan 1%

atau 0,01,5% atau 0.05 dan 10% atau 0.1

Jika diketahui populasi dari Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Palembang sebanyak 11.839 orang nasabah , maka jumlah nasabah yang menjadi sampel dapat dihitung, yakni:

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

---

<sup>50</sup> *Ibid*

<sup>51</sup> Wiratna Sujarweni “*Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*”Yogyakarta, Pustaka Baru Press 2015

$$n = \frac{11839}{1 + (11839 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{11839}{1 + (118.39)}$$

$$n = \frac{11839}{119.39}$$

$$n = 99,16 = 99$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 nasabah atau responden.

Kriteria karakter pemilihan sampel antara lain:

1. Usia diatas 17 tahun pada usia tersebut seseorang sudah dianggap dewasa dan bisa menanggapi setiap pertanyaan di kuesioner dengan baik.
2. Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

##### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yang mengisi sesuai pengetahuan, pendapat dan penilaiannya.<sup>52</sup> Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *Likert*.

---

<sup>52</sup> Heri junaidi "Metode penelitian berbasis temukenali" Palembang, Rafapress 2018

Tabel 3.2

## Skala Likert

Skala Interval	Kategori	Skor
<b>1</b>	<b>SS = Sangat Setuju</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>S = Setuju</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>N = Netral</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TS = Tidak Setuju</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>STS = Sangat Tidak Setuju</b>	<b>1</b>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, dokumentasi dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian.<sup>53</sup>

**F. Variabel-Variabel Penelitian**

## 1. Variabel Terikat (Y)

Variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) yaitu Loyalitas Nasabah.

---

<sup>53</sup> *Ibid*

<sup>54</sup> Muriyusuf, "Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan" (Jakarta, Prenadamedia Group 2014)

## 2. Variabel Bebas (X)

Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel lain.<sup>55</sup> Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2) dan kepuasan (X3)

**Tabel 3.1**

### **Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
1	Loyalitas Nasabah (Y) Loyalitas adalah pelanggan yang setia, yang melakukan pembelian secara terus-menerus, tidak hanya membeli satu produk saja melainkan membeli produk lainnya pada badan usaha (Griffin 2005)	1. pembelian ulang 2. membeli antar lini 3. merekomendasikan produk 4. kekebalan terhadap pesaing	1. pemakaian teratur 2. pelayanan 1. variasi produk 2. melakukan banyak transaksi 1. <i>Word Of Mouth</i> 2. Memberi informasi 1. Mampu bersaing 2. Tidak mudah beralih	Skala Likert
2	Kualitas Produk (X1) Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat produk	1. <i>Performance</i> (Kinerja)	1. Cara kerja produk 2. Jumlah produk	Skala Likert

---

<sup>55</sup>*Ibid*

	bersangkutan yang dapat memenuhi selera kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan (Prawirosentono, 2004)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Durability</i> (Daya Tahan)</li> <li>3. <i>Conformance with specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)</li> <li>4. <i>Features</i> (Fitur)</li> <li>5. <i>Reliability</i> (kehandalan)</li> <li>6. <i>Aesthetics</i> (estetika)</li> <li>7. <i>Impression of quality</i> (Kesan kualitas)</li> <li>8. <i>Serviceability</i> (kemampuan melayani)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menarik</li> <li>2. Jangka produk</li> <li>1. Sesuai standar</li> <li>2. Peningkatan</li> <li>1. Keistimewaan</li> <li>2. Memenuhi kebutuhan</li> <li>1. Memuaskan</li> <li>2. Cepat diproses</li> <li>1. Desain produk</li> <li>2. Mudah diingat</li> <li>1. Keunggulan</li> <li>2. Mengikuti keinginan nasabah</li> <li>1. Menyampaikan informasi</li> <li>2. tanggap</li> </ol>	
3	Kualitas Layanan (X2) Kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Compliance</i> (Kepatuhan)</li> <li>2. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>3. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>4. <i>Tangible</i> (Bukti fisik)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ramah</li> <li>2. Sopan</li> <li>1. Pengetahuan luas</li> <li>2. Keyakinan</li> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Dapat dipercaya</li> <li>1. Fasilitas lengkap</li> <li>2. Penataan interior</li> </ol>	Skala Likert

	diterima atau dirasakan sesuai harapan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan (Wyckof, 2000)	5. <i>Emphaty</i> (Empati)  6. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. Perhatian 2. Nasabah diutamakan  1. Tanggap merespon 2. Cepat memberi informasi	
4	Kepuasan (X3) Kepuasan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah konsumen memperoleh atau menggunakannya (Mowen dan Minor ,2002)	1. Fungsional  2. Emosional  3. Harga  4. Biaya	1. Kualitas produk 2. Kenyamanan  1. Kepuasan 2. Bangga  1. Kesesuaian harga 2. Tingkat Harga  1. Biaya rendah 2. Tidak mengeluarkan biaya banyak	Skala Likert

Data diolah peneliti 2019

## G. Teknik Analisa Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan telah valid atau belum. Umumnya alat ukur yang dipakai adalah  $\alpha=0,05$  atau  $0,1$ .<sup>56</sup>

<sup>56</sup> *shortCourse Mudah menguasai SPSS, 2017 Semarang Cv Andi Offset*



## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Metode yang sering digunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menunjukkan seberapa mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrument yang dinilai. Suatu konstruk variable dikatakan reliable jika *cronbach Alpha*  $> 0.60$ .<sup>57</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.<sup>58</sup> Untuk mengetahui normal atau tidaknya data maka Uji Normalitas menggunakan teknik uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan melihat nilai *Sig*  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

### b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk melihat tidak adanya heterokedastisitas pada model ini dapat dilihat pada pola gambar scatterplot.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Wiratna Sujarweni”*Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*”Yogyakarta , Pustaka Baru Press 2015

<sup>58</sup> Agus Tri Basuki,Nano Prawoto”*Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*” Jakarta , PT RajaGrafindo Persada 2016

<sup>59</sup> *Ibid*

### c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikoliniearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel lainnya. Adanya multikolinearitas jika nilai tolerance  $<0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF >10$ .<sup>60</sup>

### d. Uji Linearitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y).<sup>61</sup>

## 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Untuk mengetahui antara variabel independent dan variabel dependent berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Wiratna Sujarweni "Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi" (Yogyakarta, Pustaka Baru Press 2015)

<sup>61</sup> SPSSIndonesia.com

<sup>62</sup> Modul Panduan Praktikum SPSS 2017

Persamaan Regresi yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$

$b_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$

$b_3$  = Koefisien regresi variabel  $X_3$

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Kualitas Layanan

$X_3$  = Kepuasan

e = Tingkat error, tingkat kesalahan

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien uji t (parsial) dan determinasi ( $R^2$ )

### a. Uji persial (t test)

Teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau dengan rata-rata sebuah sampel, atau untuk menguji

perbedaan rata-rata-rata suatu sampel dengan suatu nilai hipotesis.<sup>63</sup>

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t Parsial dalam Analisis Regresi:

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  maka variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  maka variable bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:

- 1) Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.
- 2) Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

#### b. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (Kualitas produk X1), (Kualitas layanan X2) dan (Kepuasan X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Loyalitas nasabah Y).

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ .

---

<sup>63</sup> Johar Arifin "SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi" (Jakarta PT Elex Media Komputindo 2017)

- 2)  $H_a$  akan diterima jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- 3)  $H_a$  akan ditolak jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika  $R^2$  Semakin besar, maka presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika  $R^2$  Semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Wiratna Sujarweni “*Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*” 9Yogyakarta, Pustaka baru Press 2015)