

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian yang dilakukan mengenai Promosi, Gaya Hidup, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang lokasi di Jl. Masjid Lama No. 30-31, Palembang, Sumatera Selatan.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari jawaban yang diberikan responden dengan cara membagikan kuesioner ke nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh dari jawaban kuesioner yang didapatkan

dari nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner atau data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³⁶ Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner oleh responden nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek didalam wilayah penelitian dijadikan subjek penelitian.³⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang dari tahun (2015 – 2019) yang berjumlah 28.906 orang.

³⁶Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006),Hlm 123

³⁷Sumanto, "*Teori dan Aplikasi Metodologi Penelitian*" (Yogyakarta : CAPS, 2014), Hlm 159

2. Sampel

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dianggap ahli.³⁸ Peneliti menentukan kriteria sampel yang dituju yaitu:

- a. Nasabah yang pernah memakai jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang pada tahun 2019.
- b. Sudah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir lebih dari satu tahun.
- c. Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang yang menggunakan Aplikasi MSM (*Mandiri Syariah Mobile*).

Teknik sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin yaitu:

³⁸Umar Husein, 2003, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta:PT. Ghalia Indonesia,2003), hlm.108

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

Keterangan :

n = Jumlah Elemen / Anggota Sampel

N = Jumlah Elemen / Anggota Populasi

e = Error Level (Tingkat Kesalahan)³⁹

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

$$n = \frac{28.906}{1 + 39.060 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{28.906}{1 + 28.906 (0,01)}$$

$$n = \frac{28.906}{1 + 289,06}$$

$$n = \frac{28.906}{290.06}$$

$$n = 99,65524 = 100.$$

Berdasarkan rumus slovin disesuaikan menjadi 100 responden.

Jadi jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 100 sampel responden yang berasal dari nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

³⁹Muhajirin dan Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2017) Hlm 123

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, diberikan kepada responden untuk dijawab, baik secara langsung maupun tidak langsung⁴⁰.

Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang bersifat tertutup, artinya pertanyaan yang dibuat dengan sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dengan memberikan jawabannya saja. Kuesioner dibuat dengan pertanyaan yang menggunakan skala likert (1-5) yang memiliki tingkat preferensi jawaban masing-masing skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut :

⁴⁰Helen Sabera Adib, *Metodologi Penelitian*, (Palembang: NoerFikri, 2015), hlm. 37

1. Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1
2. Tidak Setuju	diberi skor	2
3. Netral	diberi skor	3
4. Setuju	diberi skor	4
5. Sangat Setuju	diberi skor	5

Semakin besar nilai yang diberikan oleh responden, maka akan menunjukkan bahwa faktor tersebut semakin berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Kuesioner pada penelitian ini akan ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

F. Variabel-Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat)⁴¹. Variabel independen (bebas) biasanya disimbolkan dengan variabel X. Variabel pada

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan ke-23, (Bandung: ALfabeta, 2016), hlm. 39

penelitian ini adalah Promosi(X1), Gaya Hidup(X2), dan Kualitas Pelayanan (X3).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas⁴². Variabel dependen biasa disimbolkan dengan variabel Y. Variabel pada penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah(Y).

3. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Promosi (X1)	Promosi adalah kegiatan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang untuk menginformasikan dan mempengaruhi nasabahnya agar dapat mengenal dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periklanan 2. Promosi Penjualan 3. Publisitas 4. Penjualan Pribadi 	Likert

⁴² *Ibid.*, Hlm. 39

	tertarik pada produk yang ditawarkan		
Gaya Hidup (X2)	Gaya Hidup adalah pola tingkah laku seseorang yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya dalam menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivitas 2. Minat 3. Opini 	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas Pelayanan merupakan penilaian nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor cabang 16 Ilir Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Tanggapan 4. Jaminan 5. Empati 	Likert
Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah memutuskan untuk menggunakan produk dan jasa bank pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian 5. Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 	Likert

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020.

G. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan dari tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner telah valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid artinya instrument tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari variabel yang diteliti secara tepat⁴³. Pengujian ini dilakukan dengan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria validitas yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan kuesioner tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm. 121

pengumpul data karena instrumen itu sudah baik⁴⁴. Uji reliabilitas instrumen dilihat dari besarnya nilai *Alpha Cronbach's* pada masing-masing variabel. *Alpha Cronbach's* digunakan untuk mengetahui reliabilitas kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60⁴⁵.

H. Teknik Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan, maka analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, dengan menggunakan model regresi linier berganda, pengolahan data kuisioner yang digunakan dengan bantuan program SPSS versi 21. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu :

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang diteliti

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi ke 5 (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hlm. 15

⁴⁵ Iredho Fani Reza, *Penyusunan Skala Psikologis: Memahami Manusia Secara Empiris*, (Palembang: Noerfikri, 2017), hlm.103

berdistribusi normal atau tidak sebagai salah satu syarat pengujian asumsi sebelum tahapan uji analisis statistik untuk pengujian hipotesis. Salah satu jenis uji data normalitas yaitu Kolmogorov Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai $\rho > 0,05$. Akan tetapi jika nilai $\rho < 0,05$ maka data dikatakan tidak berdistribusi normal⁴⁶.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak dengan variabel dependen⁴⁷. Uji linieritas menggunakan *Test for Linearity* dengan nilai signifikan 0,05. Variabel independen dan variabel dependen dikatakan memiliki hubungan yang linier jika signifikansi $< 0,05$.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel independen. Menurut Ghozali, menyatakan bahwa untuk

⁴⁶Iredho Fani Reza, *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Palembang: NoerFikri Offset, 2016), Hlm. 67

⁴⁷*Ibid.*, Hlm. 67-68

mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas di dalam suatu model regresi yaitu dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*, dengan ketentuan sebagai berikut⁴⁸:

1. Jika nilai VIF < 10 , maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas
2. Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Adapun metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Uji White*. Uji heterokedastisitas menggunakan *Uji White* dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas, variabel bebas kuadrat dan perkalian (interaksi) variabel bebas terhadap nilai residual kuadratnya. Jika nilai X^2 hitung lebih besar dari X^2 tabel dengan $df = \alpha$, jumlah variabel bebas, maka dalam model terdapat masalah heterokedastisitas, nilai X^2

⁴⁸Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 62

hitung dalam metode ini diperoleh dari $n \times R^2$, dimana n = jumlah pengamatan, sedangkan R^2 koefisien determinasi regresi tahap kedua. Jika model regresi yang akan kita uji memiliki dua variabel bebas, yaitu X_1 dan X_2 maka persamaan yang digunakan untuk uji heterokedastisitas menggunakan metode White adalah sebagai berikut:

$$U^2 = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_1X_2 + U_1$$

Keterangan:

U_1 = Nilai residual

X_1 = Variabel bebas⁴⁹.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel independen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen⁵⁰.

Adapun perumusan analisis yang digunakan yaitu metode persamaan regresi ganda sebagai berikut :

⁴⁹ Suliyanto, *Ekonometrika terapan: Teori & aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2011), hlm. 107

⁵⁰Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), hlm. 127

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Keputusan Menjadi Nasabah (Variabel dependen)

α = Konstanta

X_1 = Promosi (Variabel Independen/bebas)

X_2 = Gaya Hidup (Variabel independen/bebas)

X_3 = Kualitas Pelayanan (Variabel independen/bebas)

B_1 = Koefisien regresi variabel Promosi

B_2 = Koefisien regresi variabel Gaya Hidup

B_3 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

3. Uji Hipotesis

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

a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda.

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel promosi, gaya hidup, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah.

H_a : ada pengaruh antara variabel promosi, gaya hidup, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y)⁵¹.

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel promosi, gaya hidup, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah.

H_a : ada pengaruh antara variabel promosi, gaya hidup, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah.

⁵¹Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), Hlm. 81

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

c. Koefisien Detereminasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variabel. Menurut Ghozali dalam Henry, Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah biasa terhadap jumlah variabel independen yang dimaksudkan dalam model. Setiap penambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu banyak peneliti

menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ke dalam model⁵².

⁵² Henry Togar Manurung Dan A. Mulyo Haryanto, “Analisis Pengaruh ROE, EPS, PNM Dan MVA Terhadap Harga Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Go Publik Sektor Food Dan Beverage Di BEI Tahun 2009-2013), *Jurnal Manajemen*, Vol. 4 No. 4 Tahun 2015