

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka.<sup>38</sup> Data pada penelitian ini yaitu berupa hasil kuesioner yang hasilnya didapatkan dari Nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **B. Sumber data**

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dilokasi penelitian. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara, maupun penyebaran Kuesioner (daftar pertanyaan). Didalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

#### **C. Lokasi penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia yang terletak pada Jl. Kapten A. Rivai Komplek Ruko Taman Mandiri Blok A Nomor 1-2 Palembang 30129.

---

<sup>38</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *“Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS”*, (Ponorogo : CV. Wade Group, 2017), hlm.15.

#### D. Populasi Dan sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek atau totalitas subjek penelitian yang bisa berupa orang, benda atau suatu yang bisa didapatkan dan atau dapat memberikan sebuah informasi (data) pada penelitian. Dengan kata lain, populasi merupakan keseluruhan objek pada penelitian.<sup>39</sup> Pada penelitian ini populasinya adalah nasabah yang ada pada Bank Syariah Indonesia. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 54783 orang nasabah sampai 31 Desember 2020 pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

Sampel sering disebut dengan contoh. Sample adalah bagian dari populasi. Sampel bisa juga disebut sebagai subgroup populasi yang dipilih untuk dilibatkan dalam penelitian.<sup>40</sup> Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling yaitu sample yang dilakukan secara acak dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata, random atau daerah tetapi di dasarkan atas adanya tujuan tertentu` sample dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu :

Didalam penelitian ini akan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sample yang akan digunakan pada penelitian, yaitu sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

---

<sup>39</sup> Tarjo, "*Metode Penelitian*", (Sleman : Cv. Budi Utama, 2019), hlm.45

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 47

$n$  = Jumlah Elemen atau Anggota Sample

$N$  = Jumlah Elemen atau Anggota Populasi

$E$  = Error Level ( tingkat kesehatan) yang umumnya digunakan 1% atau 0,01,5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1.

Apabila diketahui jumlah populasi Bank Syariah Indonesia adalah 54783 maka perhitungan sample sebagai berikut:

$$n = \frac{54783}{1+(54783 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{54783}{548,83}$$

$n = 99,81779422 = 100$ ; disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden.<sup>41</sup>

## E. Devinisi operasional variabel

**Tabel 3.2**

### **Definisi Operasional Variabel**

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
1.	Komunikasi Pemasaran (X1) Komunikasi	Keterampilan.	a) Karyawan BSI KC A. Rivai sangat jelas dan rinci

<sup>41</sup> Robert C.Y. Korompis dkk, "Pengaruh Sikap Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabank Manado", Jurnal Emba: Vol. 5 No. 2 Juni 2017, hlm. 1238

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
	<p>pemasaran adalah sarana yang digunakan bank untuk memberi informasi, membujuk dan menguatkan nasabah langsung atau tidak langsung tentang produk atau jasa yang mereka jual. (Ahmad Subagyo,2010)</p>	<p>Sikap.</p>	<p>menjelaskan tentang produk atau jasa yang mereka jual pada brosur yang mereka buat.</p> <p>b) Karyawan BSI KC</p> <p>A. Rivai sangat baik dan benar dalam menyampaikan informasi mengenai produk dan jasa yang mereka jual.</p> <p>a) Karyawan BSI KC</p> <p>A. Rivai sangat sopan dalam menyampaikan informasi kepada</p>

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			nasabah.
			b) Karyawan BSI KC
			A. Rivai sangat ramah dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.
		Pengetahuan.	a) Karyawan BSI KC
			A. Rivai memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab apa yang ditanyakan oleh nasabah.
		Media saluran.	a) Sosial media yang dimiliki BSI KC
			A. Rivai sangat aktif dalam

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			<p data-bbox="1104 367 1360 556">mempromosikan produk atau jasa kepada nasabah.</p> <p data-bbox="1055 588 1360 1207">b) Karyawan BSI KC A. Rivai sangat pandai dalam memberikan informasi kepada nasabah secara langsung dengan bahasa yang mudah dimengerti.</p>
		Keakuratan.	<p data-bbox="1055 1249 1360 1648">a) Informasi yang disampaikan karyawan BSI KC A. Rivai kepada nasabah sangat akurat .</p>
2.	Kualitas Pelayanan (X2) merupakan	Bukti Langsung	<p data-bbox="1055 1690 1360 1799">a) Ruang transaksi BSI KC A. Rivai</p>

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
	<p>tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah. (Ch.Endah Winarni 2017).</p>	Kehandalan.	<p>sangat nyaman.</p> <p>b) Ketersediaan brosur di BSI KC</p> <p>A. Ri yang menarik dan memuat informasi yang lengkap</p> <p>a) Karyawan BSI KC</p> <p>A. Rivai tepat dalam memberikan informasi.</p> <p>b) Karyawan BSI KC</p> <p>A. Rivai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah.</p>

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
		Ketanggapan.	a) Karyawan BSI KC A. Rivai berdiri menyambut nasabah memberikan senyum dan salam.  b) Karyawan BSI KC A. Rivai melayani nasabah dengan tepat waktu.
		Jaminan.	a) Keamanan selama berada di BSI KC A. Rivai.  b) Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.
		Empaty.	a) Karyawan BSI KC A. Rivai mengutamakan

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			kepentingan nasabah.
			b) Karyawan BSI KC A.Rivai memberikan pengertian dan toleransi terhadap nasabah apabila terjadi masalah.
3.	Kepuasan nasabah (X3) diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan	Kepuasan nasabah keseluruhan.	a) Pelayanan di BSI KC A. Rivai sangat baik dan memuaskan

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
	harapan- harapannya. (Risky Natahirah, Dkk 2019)	Dimensi kepuasan nasabah.	a) Saya sangat senang dengan pegawai BSI KC A. Rivai karena sangat ramah dan cepat dalam melayani.
		Konfirmasi harapan.	a) Pelayanan yang diberikan pegawai BSI KC A. Rivai sesuai dengan harapan.
		Niat beli ulang.	a) Fasilitas yang ada di BSI KC A. Rivai sangat lengkap sehingga

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			nasabah akan menggunakan jasa bank kembali.
		Kesediaan untuk merekomendasikan.	a) Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain.
		Ketidakpuasan nasabah.	a) Pegawai bank tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi.
4.	Loyalitas Nasabah (Y) merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk	Melakukan pembelian secara teratur.	a) Saya akan terus bertransaksi di BSI KC A. Rivai.

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
	<p>menggambarkan kesetiaan dan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk dan jasa bank tersebut kepada rekan,</p>		

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
	keluarga dan orang lain. (Christoper Love & Lauren Wright 2007)	Melakukan pembelian produk dan jasa di semua lini.	<p>a) Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan BSI KC A. Rivai selain produk yang saat ini saya pilih.</p> <p>b) Saya merasa sangat puas dengan produk dan jasa yang diberikan BSI KC A. Rivai.</p>
		Merekomendasikan ke orang lain.	<p>a) Saya akan merekomendasikan ke teman/keluarga</p>

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			saya untuk menggunakan produk dan jasa BSI KC A. Rivai.
			b) Saya akan menceritakan pengalaman saya dalam menggunakan produk dan jasa BSI KC A. Rivai kepada teman atau kerabat lainnya.
	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.		a) Saya merasa nyaman atas pelayanan produk BSI KC A. Rivai sehingga saya tidak akan terpengaruh

NO	Variabel	Dimensi	Indikator
			dengan tawaran produk sejenis dari bank lain.
			b) Saya merasa sangat puas atau produk dan jasa yang diberikan BSI KC A. Rivai dan akan terus melakukan transaksi disini.

*Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021.*

## **F. Instrumen penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir yang ada pada suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya juga dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan pada uji validitasnya. Hasil rhitung dibandingkan

dengan  $r_{\text{tabel}}$  dimana  $df = n-2$  dengan  $\alpha 0,05$ . Jika apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka dapat dikatakan valid.<sup>42</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda.<sup>43</sup>

## G. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pernyataan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan kegiatan pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yang bertugas mengisinya sesuai dengan pengetahuan, pendapat, dan penilaiannya. Adapun pertanyaan dalam kuesioner yang ada pada penelitian ini dibuat dengan Skala Likert (1-5), menurut Indriantoro dan Bambang dalam penelitian Iin sunarti, skala likert adalah metode mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau

---

<sup>42</sup> Vivi Herlina, “*Paduan Praktis Mengelola Data Kuisisioner menggunakan SPSS*”, (Jakarta: PT. Elex Media Komputondo, 2019), Hlm. 75.

<sup>43</sup> Ibid, hlm. 75.

ketidak setujuannya terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu , yang mempunyai rincian yaitu sebagai berikut : <sup>44</sup>

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Bisri dan Herwin Widasiwi S, Jurnal Moneter, Vol. 5, No. 1, 2018*

## **H. Teknik analisis data**

Teknik analisis data didalam penelitian ini berjudul Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Dalam analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi sehingga persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi suatu masalah. Karena itu didalam analisis regresi

---

<sup>44</sup> Bisri dan Herlin Widasiwi S, Loc. Cit. hlm. 66.

terdapat ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar persamaan regresi yang dihasilkan akan menjadi valid apabila digunakan untuk memprediksi suatu masalah. Oleh karena itu haruslah terlebih dahulu dilakukannya asumsi klasik, yang meliputi<sup>45</sup>: Uji Normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolonieritas dan uji linieritas.

**a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang layak dalam penelitian ini yaitu data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji JB-Test dengan  $\text{sig} > 0,05$  maka data terdistribusi normal.<sup>46</sup>

**b. Uji Heterokedastisitas**

Menurut Ghozali yang dikutip dalam penelitian Naila Hidayah dan Prasetyo Ari Wibowo, uji heterokedastisitas ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah didalam model regresi akan terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Glejser. Apabila

---

<sup>45</sup> Rochmat Aldy Purnomo, “*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*”, (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017), Hlm. 107

<sup>46</sup> Ibid, hlm. 108

nilai signifikansinya bernilai lebih dari 5% (0,05) maka tidak akan terdapat gejala Heterokedastisitas.<sup>47</sup>

**c. Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel indeviden yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Varian Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi Multikolonieritas.<sup>48</sup>

**d. Uji Linieritas**

Menurut Ghozali yang dikutip dalam penelitian Ardi Saputra uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dari kedua variabel terdapat hubungan linear atau tidak secara signifikan. Pada pengujian SPSS yang dilakukan dengan menggunakan Ramsey dengan taraf

---

<sup>47</sup> Muhammad Yusuf & Lukman Daris, “*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018), Hlm. 76.

<sup>48</sup> Nikolaus Duli, “*Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*”, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), Hlm. 120

signifikansi sebesar 0,05, dua variabel dikatakan terdapat hubungan yang linier apabila signifikan (Linearity) lebih kecil dari 0,05.<sup>49</sup>

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan sebuah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih, variabel ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen berhubungan positif ataupun negatif dan juga digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami tingkat kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berupa skala interval atau rasio.<sup>50</sup> Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_2 + b_2X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

$Y$  = Loyalitas

$X_1$  = Komunikasi Pemasaran

$a$  = Konstanta

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$b$  = Koefisien Regresi

$X_3$  = Kepuasan Nasabah

---

<sup>49</sup> Agustina Marzuki Dkk, “*Praktikum Statistik*”, (Malang: PT. Ahlimedia Press, 2020), Hlm. 106. 2017.

<sup>50</sup> Robert Kurniawan & Budi Yuniarto, “*Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*”, (Jakarta: PT. Kencana, 2016), Hlm. 91

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Uji t ini biasanya dikenal juga dengan uji parsial yang bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya. Uji ini biasa dilakukan dengan membandingkan jumlah thitung pada tingkat  $\alpha = 5\%$  (0,05) derajat kebebasan (df)  $n-k-1$ , adapun dimana  $n$  merupakan jumlah sample dan  $k$  jumlah variabel bebas.<sup>51</sup>

#### b. Uji f (Simultan)

Uji F ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel  $Y$  untuk menjawab hal itu maka perlunya dibandingkan nilai besarnya  $F_{hitung}$  pada tingkat  $\alpha = 5\%$  (0,05) dengan derajat kebebasan pembimbing (Numerator, df) menggunakan  $k-1$  atau jumlah variabel dikarang 1. Derajat kebebasan penyebut (Denominator df) menggunakan  $n-k$  atau jumlah sample dikurang jumlah variabel.<sup>52</sup>

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

Menurut Widarjono dalam peneltian Ratna Herlianisa Mahrani, koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuann untuk mengukur seberapa baiknya garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Maka dari itu nilai

---

<sup>51</sup> Yusri, "*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*", (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016). Hlm. 76.

<sup>52</sup> Ibid, hlm. 74.

$R^2$  terletak antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).  $R^2$  yang semakin mendekati 1 (satu) maka semakin baiknya garis regresi dan semakin mendekati 0 (0) maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.<sup>53</sup>

### **I. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Palembang A. Rivai**

Pada awal mulanya peneliti memilih objek BRI Syariah KC Palembang A. Rivai namun ditengah perjalanan ketika peneliti mulai melakukan penelitian pada BRI Syariah KC Palembang A. Rivai objek BRI Syariah KC Palembang A. Rivai berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang A. Rivai.

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan syariah yang resmi berdiri pada 01 Februari 2021, bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.

Sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia yaitu dimulai pada tahun 2018 lalu dimana Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah.

Lalu pada tahun 2019, OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Diantaranya PT

---

<sup>53</sup> Sri Wahyuni, “*Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-faktor Determinan*”, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 43

Bank Syariah Mandiri. PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Pada 2 Juli 2020 Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, Dan Mandiri Syariah.

Pada Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Pada Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Lalu pada 1 februari 2021 Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat membawa dampak positif bagi sistem keuangan perbankan dan meningkatkan keuangan syariah Indonesia di mata dunia.

### **Visi**

“Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.”

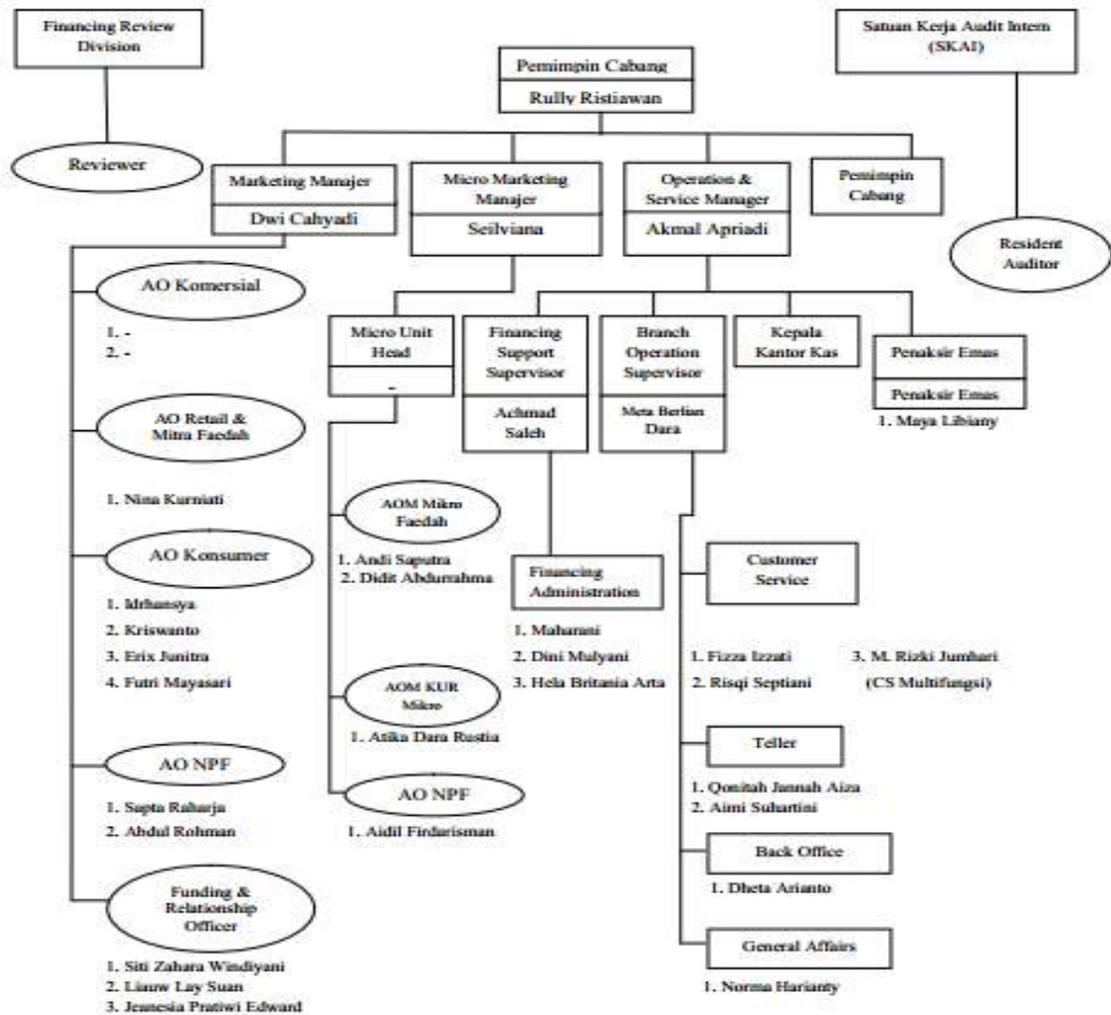
### **Misi**

- a. Mewujudkan nilai tambah bagi investor.
- b. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern.
- c. Memberikan kontribusi positif.
- d. Memberikan pertumbuhan nilai positif.
- e. Menyediakan produk & layanan.
- f. Meningkatkan produk & layanan.
- g. Mengutamakan penghimpunan dana murah.
- h. Mengembangkan talenta & wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Bank Syariah Indonesia, 2021, “Visi dan Misi”, [https://ir-brisyariah.com/vision\\_mission.html](https://ir-brisyariah.com/vision_mission.html), (diakses pada 18 februari 2021).

## Struktur Organisasi



Sumber: Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palembang A.Rivai, 2021