

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

Desain penelitian merupakan suatu pendoman serta langkah-langkah sehingga proses yang harus dilakukan dalam melakukan sebuah analisis data pada hasil penelitian. Penelitian ini pada dasarnya menggunakan penelitian secara langsung serta terjun ke lapangan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data beserta informasi yang dapat diperoleh langsung dari suatu jawaban yang telah diberikan responden dengan cara melakukan membagikan kuesioner kepada para nasabah yang tentunya nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang Veteran.

B. Setting penelitian

Penelitian yang dilakukan mengenai religiusitas, persepsi atribut produk dan persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu palembang veteran. Lokasi Jl Veteran, kuto batu, kec. Ilir Timur II, kota Palembang Sumatera Selatan 30111.

C. Waktu pelaksanaan penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2020-2021 yaitu bertepatan antara tanggal 07 Juni 2021 di bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang Veteran.

D. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, lingkup objek penelitian yang diterapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah loyalitas nasabah pada bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang veteran dengan variabel X nya religiusitas, persepsi atribut produk dan persepsi nilai dan variabel Y nya loyalitas nasabah.

E. Populasi dan sampel penelitian

a. populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas, stabilitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti tersebut untuk dipelajari serta di kembangkan dan kemudian ditarik kesimpulan.¹ Penelitian ini jumlah populasi yang diambil adalah seluruh Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Palembang Veteran sebanyak 29,040. kerakteristik dalam penelitian ini seluruh nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Palembang Veteran selama kurang lebih 5 bulan.

b. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, mengenai besarnya atau banyaknya sampel yang harus diambil tidak ada ketentuan yang secara mutlak yang mengatur berapa sampel yang harus diambil dan sebagian wakil populasi yang

¹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 61.

diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan (membuat gagasan lebih sederhana) hasil penelitian sampel.²

1. Para nasabah yang pernah memakai jasa bank syariah Indonesia di kantor cabang pembantu Palembang Veteran.
2. Nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang Veteran yang menggunakan aplikasi (mobile Bsi).

Maka teknik sempel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

n = Jumlah Elemen / Anggota Sempel

N = Jumlah Elemen / Anggota Populasi

E = Error Level (Tingkat Kesalahan)

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

$$n = \frac{29.040}{1 + 29.040 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{29.040}{1 + 29.040 (0,01)}$$

$$n = \frac{29.040}{291.4}$$

$$n = 99,656829101$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 131

F. Jenis data dan sumber data

1. Jenis data

Penelitian ini pada dasarnya menggunakan jenis data kuantitatif yang mana jenis data ini menggunakan penelitian yang diperoleh dari suatu jawaban kuesioner yang didapatkan oleh para nasabah dengan waktu yang telah dirangkai sehingga para nasabah bisa meluangkan waktunya untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner.

2. Sumber data

a. Data primer

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data atau secara langsung keterangannya yang dapat diperoleh oleh peneliti dari suatu sumbernya. Metode ini dapat dilakukan dengan proses pengumpulan data yang bersifat primer dengan menggunakan kuisisioner/angket, observasi dan dokumentasi.³ Dalam hal ini data primer meliputi jawaban dari responden atas angket yang diajukan dengan pihak yang diajukan kepada para nasabah pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu Palembang veteran.

b. Data sekunder

data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung pada keterangannya yang mana keterangannya diperoleh oleh pihak

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Cetakan Kedua*, (Bandung: Alfabeta 2019) hlm.15

kedua baik itu berupa orang, maupun berupa catatan, seperti buku dan laporan yang sifatnya menggunakan dokumentasi.⁴

G. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan serta mengumpulkan informasi atau fakta-fakta secara langsung yang ada dilapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan serta pernyataan tertulis kepada responden untuk memberikan jawaban yang tepat. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan daftar pertanyaan yang mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti serta memberikan pertanyaan kepada responden agar dapat dijawab baik dan langsung maupun tidak langsung.⁵

Dalam penelitian ini kuisioner yang dibuat menggunakan *google form* serta secara langsung di bagikan melalui lewat aplikasi *whatsapp*. Dengan demikian menggunakan skala likert (1-5) yang memiliki tingkat preferensi jawaban masing-masing skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

⁴ Bagja Waluy, *Sosiologi*, (Bandung: Setia Purnama Inves 2007) hlm.79

⁵ Sugiono metode penelitian bisnis, (bandung: alfabeta, 2012), hlm.137

Tabel 3.1
Skala likert

No	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat tidak setuju	STS	1
2.	Tidak setuju	TS	2
3.	Kurang setuju	KS	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat setuju	SS	5

Semakin besar nilai yang diberikan oleh para responden, maka akan menunjukkan bahwa faktor tersebut memberikan yang berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Angket ini akan ditunjukkan kepada nasabah Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang veteran.

H. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah Variabel ini sangat ditentukan oleh landasan teoritis serta kejelasan yang dapat ditegaskan oleh hipotesis peneliti. maka oleh karna itu dengan menguji kecocokan antara teori dengan fakta hubungan yang lazim biasanya mudah diketahui karena bisa dilihat dan divisualisasikan.⁶ Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

⁶ Lira Agusinta, *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*, (Surabaya: Cv Jakad Media Publishing, 2020) hlm. 57

1. Variabel bebas (independent variables)

Variabel bebas merupakan segala sesuatu yang dapat dipengaruhi oleh Variabel dependen yang mana pada penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut:

- a. *Religiusitas* (X1)
- b. Persepsi atribut produk (X2)
- c. Persepsi nilai (X3)

2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya yang dapat ditentukan oleh variabel lain serta variabel terikat adalah faktor yang sangat di amati serta dapat diukur dengan menentukan ada atau tidak nya hubungan antara dengan variabel bebas. Maka dari itu variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y) pada bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Palembang Veteran.

I. Definisi operasioanl variabel

Tabel 4.1
Definisi operasioanal variabel

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
1.	Religiusitas X1	Religiusitas adalah suatu unsur keagamaan yang menadakan keyakinan terhadap suatu produk serta jasa pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu palembang veteran.	1. Ideological 2. Ritualistic 3. Experiential, 4. Intelectual 5. Consequential	<i>Likert</i>
2.	Persepsi atribut produk X2	Atribut produk adalah unsur yang memiliki pengaruh besar terutama terhadap pembelian produk pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu palembang veteran.	1. Kualitas produk 2. Fitur produk 3. Gaya dan desain produk 4. Harga produk	<i>Likert</i>
3.	Persepsi nilai X3	Persepsi nilai merupakan suatu pandangan atau gambaran nilai nasabah kepada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu palembang veteran	1. Nilai fungsional 2. Nilai sosial 3. Nilai emosional 4. Nilai pengorbanan	<i>Likert</i>
4	Loyalitas nasabah Y	Loyalitas nasabah adalah suatu komitmen terhadap pelanggan dengan cara melakukan pembelian ulang terhadap bank syariah indonesia kantor cabang pembantu palembang veteran	1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa 3. Merekomendasikan produk lain 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	<i>Likert</i>

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber 2021

J. Instrumen penelitian

1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu ketepatan alat ukur yang sah atau tidaknya kuesioner yang digunakan dalam melakukan serta mengukur suatu objek. Instrumen yang sangat dinilai valid apabila suatu alat yang digunakan dapat memberikan hal yang sangat baik. oleh karena itu alat yang valid merupakan alat yang sangat tepat untuk mengukur suatu tempat objek yang akan di ukur.⁷ Maka pengujian ini dilakukan dengan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria uji 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

Reliabilitas merupakan kestabilan hasil serta skor suatu pengukuran secara menerus dari suatu masa ke masa. Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku dan mempunyai keandalan sebagai alat ukur salah satunya di ukur melalui konsistensi yang mana hasil ukuran dari waktu ke waktu walaupun fenomena yang diukur tidak berubah.⁸ Dalam penelitian ini untuk mengukur suatu reliable atau

⁷ Endah Saptutyingsih Dan Esty Setyaningrum, *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis*, (Yogyakarta: PT Gosyen Publishing, 2020) hlm. 164

⁸ Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Fajar Interpratma Mandiri, 2017) hlm 241

tidak reliable suatu variabel menggunakan *cronbach Alpha*. Dikatakan jika memiliki *cronbach Alpha* lebih dari 0,06 ($> 0,06$).

K. Teknik analisis data

Berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan serta terkait analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif maka dalam hal ini menggunakan model linier berganda dengan cara pengolahannya data kuisioner yang digunakan dengan bantuan program SPSS versi 22. Dalam hal ini teknik analisis data yang dapat digunakan yaitu:

1. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan hal yang sangat perlu digunakan serta uji normalitas bertujuan untuk lebih mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang diteliti normal atau tidak sehingga dapat memberikan salah satu syarat pengujian asumsi sebelum tahapan uji analisis statistik serta untuk pengujian hipotesis. Maka salah satu jenis uji data normalitas yaitu kolmogorov smirnov. Data tersebut dapat didistribusikan normal jika nilai $p > 0,05$ akan tetapi jika nilai $p < 0,05$ maka data tersebut tidak didistribusikan normal.⁹

⁹Iredho Fani Reza, *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, (Palembang: Noerfikri Offset, 2016) hlm. 67

b. Uji linieritas

Linieritas merupakan uji yang dapat dilakukan untuk bisa dilihat apakah masing-masing data variabel terhadap suatu faktor motivasi yang dapat di cenderungkan sehingga dapat membentuk garis linier terhadap variabel keputusan yang berkunjung.¹⁰ Uji linieritas dapat menggunakan *test for linearity* dengan nilai yang signifikan 0,05. maka variabel independen serta variabel dependen dikatakan harus memiliki hubungan yang linier jika signifikan < 0,05.

c. Uji multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan yang bertujuan menguji linieritas yang pasti diantara perubahan-perubahan bebas sehingga untuk menguji apakah model regresi ditemukan melalui adanya hubungan antara variabel independen. Menurut Hair, et. al mengatakan jika nilai VIF masih kurang dari 10, multikolinieritas tidak terjadi.¹¹ Adapun ketentuan *variance inflation factor* dan nilai *tolerance* sebagai berikut:

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

¹⁰ Nurul Fatma Subekti, *Statistika Hospitalitas*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018) hlm 188.

¹¹ Agus Purworo *Laboratorium Statistik Inferensial*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007) hlm. 97.

d. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan uji yang dapat menilai apakah terdapat ketidaksamaan antara varian dari residual untuk mendapatkan semua pengamatan terhadap model regresi linear. Maka dari itu uji ini salah satu uji asumsi klasik yang harus dapat dilakukan pada regresi linear. Sementara menurut Gujarati bahwa untuk menguji suatu heteroskedastisitas dapat digunakan uji rank spearman yakni mengorelasikan anatara variabel independen terhadap suatu nilai absolut dari residual (error).¹²

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *white* serta bisa dilakukan dengan meregresi semua variabel bebas, yang mana pada variabel bebas kuadrat serta perkalian (interaksi) antara variabel bebas terhadap suatu nilai residual kuadratnya. Maka model regresi yang dapat kita uji memiliki dua variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 maka persamaan dari kedua tersebut yang menggunakan untuk uji heteroskedastisitas 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 bebas

¹² Muhamad Yusuf Dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian*, (Bogor: Pt IPB Press,2019) hlm. 76.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono Analisis Regresi Linear Berganda ini bertujuan mengetahui dua atau lebih pengaruh variabel independen terhadap satu variabel berganda. Analisis Regresi linear berganda mengasumsikan apakah adanya hubungan satu garis liner antara variabel dependen atau masing-masing variabel independenya, sehingga menggunakan rumus sebagai berikut.¹³

Rumus :
$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi variabel Religiusitas

b₂ = Koefisien regresi variabel Persepsi Atribut Produk

b₃ = Koefisien regresi variabel independen Persepsi Nilai

X₁ = Religiusitas (variabel independen/bebas)

X₂ = Persepsi Atribut Produk (variabel independen/bebas)

X₃ = Persepsi Nilai (variabel independen/bebas)

¹³ Sugiyono, *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS*, (Semarang: Semarang University Press, 2012) hlm.13

3. Uji hipotesis

a. Uji T test (uji secara individu)

Uji T digunakan untuk melihat jumlah sampel dan populasi secara persial apakah rata-rata dua populasi tersebut sama atau berbeda secara nyata yang mana antara variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan dalam regresi linier berganda.¹⁴

Untuk mengetahui apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari tabel *coefficients* dari hasil regresi apakah nilai nilai kurang dari 5% atau 0,05. Apabila signifikan < 5% maka variabel independen secara persial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, tetapi apabila nilai signifikan > 5% maka variabel independen secara persial tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji R² digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X terhadap variabel Y secara serentak. R² memiliki nilai kisaran 0-1 apabila nilai mendekati nilai 1 maka hubungan yang terjadi antara variabel X terhadap variabel Y semakin kuat, apabila nilai semakin mendekati 0 berarti hubungan yang terjadi semakin lemah.¹⁵ Untuk melihat hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel *model summary* dari suatu persamaan regresi yang dapat diperoleh.

¹⁴ Singgih Santoso, *Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005) hlm. 35

¹⁵ Widjarjono, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, (Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2010), hlm. 87

L. Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yang mana data berupa angka-angka. Data ini kemudian dianalisis dengan menggunakan aplikasi pengelolah data yaitu SPSS (*statistical product and service solution*) SPSS merupakan salah satu sebuah program komputer statistik yang berfungsi untuk membantu memproses data-data statistik secara cepat serta tepat dalam suatu hasil output sesuai yang diinginkan oleh para pengguna. Statistik merupakan kegiatan serta tujuan untuk mengumpulkan data dan mengajikan data kemudian untuk menganalisis suatu data dengan menggunakan metode yang dapat di tentukan serta menginterpretasikan hasil analisis tersebut.