

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank SumselBabel Syariah KC UIN Raden Fatah Palembang yang berada di Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Kel, Pahlawan, Kota Palembang Sumatera Selatan. Peneliti hanya memfokuskan pembahasan tentang Pengaruh *Brand Equity* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada produk tabungan tasbih Di bank SumselBabel Syariah CP UIN Raden Fatah.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka yang dapat dihitung.¹ Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian.

¹ Misbahuddin Dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara,2014) hlm 22

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama).² Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil jawaban responden atas kuesioner atau angket yang diberikan kepada pengguna produk tabungan tasbih Di bank SumselBabel Syariah CP UIN Raden Fatah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³

Populasi dalam peneliti ini adalah pengguna produk tabungan tasbih di bank SumselBabel Syariah CP UIN Raden Fatah.

² Muhajirin, Maya Panorama. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta). Hlm. 201.

³ Ibid, hlm 113

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak akan mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan waktu dan dana, maka peneliti mengambil sampel dari populasi itu untuk digunakan.⁴ Penelitian menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik penarikan sampel *purposive sapling*.

Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti menggunakan analisis kuantitatif. Pada penelitian ini, ukuran sampel bukan menjadi hal yang penting, karena yang dipentingkan adalah kekayaan informasi dari sampel. Walaupun jumlahnya sedikit tetapi jika kaya informasi, maka sampelnya lebih bermanfaat.

Cara menemukan jumlah anggota sampel dari suatu populasi pada produk tabungan tasbih Di bank SumselBabel

⁴ Ibid, hlm 114

Syariah CP UIN Raden Fatah. Dengan menggunakan rumus Slovin:⁵

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah populasi

e = error level (tingkat kesalahan), error level

atau tingkat kesalahan yang umumnya

digunakan yaitu 1% atau 0,01, 5% atau 0,05

dan 10% atau 0,1 Tingkat kesalahan dapat

dipilih oleh peneliti.⁶

Jumlah pengguna pada produk tabungan tasbih Di bank SumselBabel Syariah CP UIN Raden Fatah. dengan populasi sebanyak 120 orang pengguna produk tabungan tasbih.

⁵ Muhajirin, Maya Panorama. Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta). Hlm. 124.

⁶ Juliansyah Noor. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah. (Jakarta: Prenada Media Group, 2011). Hlm. 158.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{120}{1 + 120 (0,1)^2} \\
 &= \frac{120}{1 + 120 \times 0,01} \\
 &= \frac{120}{2,2} \\
 &= 54,545 \\
 &= 54
 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel yang dipilih dalam penelitian ini sebanyak 54 responden. Maka jumlah kuisisioner yang akan di sebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 54 kepada pengguna produk tabungan tasbih Di bank SumselBabel Syariah CP UIN Raden Fatah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan variabel yang akan diukur dan yang bisa diharapkan dari responden.

Penelitian ini menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷ Untuk penentuan skor nilai peneliti menggunakan skal likert dengan lima kategori penilaian yaitu:

Skor Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

E. Jenis Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut

⁷ Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D Metode*. (Bandung: Alfabeta, 2009). Hlm. 93.

kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening. Berdasarkan perumusan hipotesis, maka peneliti menetapkan variabel dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan timbulnya variabel dependen.⁸

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi menjadi akibat karena adanya variabel bebas.⁹

⁸ Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D Metode*. (Bandung: Alfabeta, 2009). Hlm. 39

⁹ Ibid,

3. Variabel Intervening

Variabel Intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.¹⁰

F. Definis Operasional Variabel

Tabel 3.1

Tabel Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk.	1. Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa. 2. Keinginan konsumen untuk merekomenda	Likert

¹⁰ Ibid,

			sikan kepada orang lain 3. Puas atas kualitas pelayanan	
2	<i>Customer Value (X2)</i>	pilihan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang benar-benar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.	1. <i>Sosial value</i> 2. <i>Epestimec value</i> 3. <i>Emotional value</i> 4. <i>Value of money</i>	Likert
3	<i>Brand Equity (X1)</i>	nilai tambah yang diberikan pada produk dan jasa.	1. <i>Leadership</i> 2. <i>Stability</i> 3. <i>Market</i> 4. <i>Trend</i> 5. <i>Support</i>	Likert

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber.

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.¹¹ Valid artinya instrument tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian ini dilakukan dengan signifikansi 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 pengumpul data karena instrumen itu sudah baik.¹² Uji reliabilitas instrumen dilihat dari besarnya nilai *Alpha Cronbach's* pada masing-masing variabel. *Alpha Cronbach's* digunakan untuk mengetahui reliabilitas

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016). Hlm. 121

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi ke 5 (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hlm. 15

kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian berasal dari jawaban responden. Analisis ini memberikan deskriptif atau gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau

variabel apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.¹³

Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu sebaran data dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data maka dilakukan dengan cara membuat hipotesis nol (H_0) untuk data distribusi normal hipotesis dan hipotesis (H_a) untuk data yang tidak berdistribusi normal. Dengan uji statistic menggunakan uji statistic on-paramatik kolmogorov-smirnov. Hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Data residual berdistribusi normal (Asymp.
Sig > 0,05)

H_a = dat residual tidak berdistribusi normal
(Asymp. Sig < 0,05).

¹³ Peny cahaya azwai, muhammadinah, juwita anggraini. *Modul paktikum statistik*. Hlm. 52.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai Tolerance lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas.¹⁴

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Salah satu metode pengujian dalam uji heterokedastisitas adalah Uji

¹⁴ Ibid hlm 62

Glejser dimana apabila bila $\text{Sig} > 0,05$ berarti tidak terdapat gejala heterokedastisitas.¹⁵

d. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut Hadi, sebuah data dikatakan linier jika taraf signifikansi $< 0,05$. Hal ini berarti variabel bebas berkorelasi linier dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berkorelasi linier dengan variabel terikat.¹⁶

¹⁵ Ibid hlm 68

¹⁶ Sutrisno Hadi. *Seri Program Statistik-Versi 2000*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000) hlm 102

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu model analisis regresi linier berganda. Penelitian ini akan menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel dependen (bebas), terhadap variabel terikat independen (terikat) dan variabel intervening (perantara). Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha_1 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

$$Y_2 = \alpha_2 + \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

X_1 adalah *Brand Equity*

X_2 adalah *Customer Value*

Y_1 adalah *Customer Satisfaction*

α_1 & α_2 adalah konstanta

β_1 adalah koefisien jalur X_1 dengan Y_1

β_2 adalah koefisien jalur X_2 dengan Y_1

e adalah *standart error*

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial/Individu)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$).¹⁷

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- 2) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikan:

- a) jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak
- b) jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh dari *brand equity*

¹⁷ Imam Ghazali. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006). Hlm. 125.

(X1), *customer value* (X2),
terhadap *customer satisfaction*
(Y) pada produk tabungan
tasbih Di bank SumselBabel
Syariah KC UIN Raden Fatah.

b. Uji F (Uji Simultan/Bersama-sama)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.¹⁸

kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

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

¹⁸ Peny Cahaya Azwai, Muhammadinah, Juwita Anggraini. *Modul Praktikum Statistik*. Hlm. 102.

3) H_a akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan nol, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1 maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel

independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.¹⁹

Koefisien determinan ini digunakan untuk mengetahui urain yang diterangkan oleh persamaan regresi yaitu mengetahui mengukur koefisien variabel *brand equity* (X_1), *customer value* (X_2) terhadap *customer satisfaction* (Y).

¹⁹ Ibid, hlm 101