

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni yang dilakukan dengan melakukan survei atau terjun langsung ke objek penelitian.

B. Desain Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Dalam penelitian ini komunikasi, kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel independen serta loyalitas sebagai variabel dependen.

C. Lokasi Penelitian

Berdasarkan penelitian ini akan di laksanakan di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang, Alamat : Jl. Sultan Mahmud Badaruddin II Km.12 RT 14/03 Simpang Kades Kota Palembang, Sumatera Selatan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka.⁵⁰ Pada penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuisioner sebagai instrumen penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data penelitian diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.⁵¹ Dalam penelitian ini data primer didapat dari hasil jawaban responden atas kuisioner atau angket yang diberikan kepada nasabah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵²

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang

⁵⁰ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm 109.

⁵¹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 22.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: alfabeta, 2015), hlm 80.

menggunakan produk tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi atas adanya tujuan tertentu. Seperti yang dinyatakan Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵³ Pemilihan sampel pada penelitian ini berdasarkan ketentuan :

- a. Nasabah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang yang menjadi nasabah aktif menggunakan produk tabungan di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.
- b. Nasabah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang yang sudah menjadi nasabah tabungan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang lebih dari satu tahun.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan melalui rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikansi 0,10) adalah sebagai berikut:⁵⁴

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

⁵³ *Ibid*, hlm. 81

⁵⁴ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm 180.

$$n = \frac{3.440.000}{1+3.440.000(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3.440.000}{1+3.440.000(0,01)}$$

$$n = \frac{3.440.000}{34.401}$$

$$n = 99,99 = 100 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan yang dilakukan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵⁵ Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah nasabah yang pernah menggunakan/masih menggunakan produk tabungan di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.

Dan dalam penelitian ini, penelitian menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran dimana menurut peneliti skala ini cukup simpel dan tidak berbelit-belit. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵⁶ Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dalam

⁵⁵ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm 83

⁵⁶ *Ibid*, hlm 93

penelitian dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk skor dari setiap jawaban dari setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti, seperti sebagai berikut:

Tabel 3.1
Bobot Skor

Tanda	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Suharsimi Arikunti, 2014 : 196

G. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Independent variabel

Independent variabel atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, menjelaskan, atau menerangkan variabel lain.⁵⁷ Dalam

⁵⁷ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2014), hlm. 108

penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu adalah Pengaruh komunikasi (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan (X3).

2. Dependent variabel

Dependent variabel atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁸

Dalam penelitian ini dependent variabel adalah *loyalitas nasabah (Y)*.

H. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan pada perumusan masalah dan pembatasan masalah yang ditetapkan, maka variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi, kepercayaan, dan kepuasan. Adapun penjelasan dari definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Komunikasi (X1)	Komunikasi adalah transmisi sebuah pesan dari pengirim ke penerima melalui medium transmisi.	1. <i>Openness</i> 2. <i>Speed of Response</i> 3. <i>Quality of Information</i>	<i>Likert</i>
2	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut perkaitan objek-atribut, yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relevan.	1. <i>Probability</i> 2. <i>Equity</i> 3. <i>Reliability</i>	<i>Likert</i>
3	Kepuasan (X3)	Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali	<i>Likert</i>

⁵⁸ *Ibid*, hlm.109

		produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.	3. Kesiediaan merekomendasikan	
4	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang	1. <i>Trust</i> 2. <i>Psychological commitment</i> 3. <i>Switching cost</i> 4. <i>Word of mouth</i> 5. <i>Cooperation</i>	<i>Likert</i>

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber

I. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.⁵⁹ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika nilai r hitung $>$ r tabel bernilai positif dengan tingkat signifikan 5% maka pernyataan pada kuisioner dinyatakan valid, begitupun sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran penelitian dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁶⁰ Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha*

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung:Alfabeta, 2014), hlm 89

⁶⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung:Alfabeta, 2010), hlm 99

digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten inter item atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika masing- masing variabel memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.⁶¹ Ketidak konsistenan dalam menjawab dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurangnya pemahaman responden dalam menjawab item-item pernyataan.

J. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Analisis data merupakan kegiatan menganalisis data setelah data hasil jawaban kuisisioner dari responden terkumpul. Data tersebut lalu diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisisnya dengan bantuan program SPSS.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya

⁶¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang, Universitas Diponegoro, 2005), hlm 129

yang jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga.⁶²

Salah satu cara untuk melihat normal atau tidaknya sebaran data adalah dengan melihat grafik histogram dan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.⁶³ Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika datanya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis menunjukkan pola distribusi normal, begitupun sebaliknya tidak memenuhi asumsi normalitas jika datanya menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengubah arah garis diagonal maka tidak menunjukkan pola distribusi normal.

Uji normalitas dengan grafik dapat saja menyesatkan jika tidak berhati-hati, secara visual terlihat normal padahal secara statistik bisa sebaliknya. Maka dianjurkan untuk melakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Data dikatakan normal jika nilai signifikan $> 0,05$ begitupun sebaliknya.

Hipotesis yang dikemukakan:

H_0 = data residual berdistribusi normal (*Asymp. Sig* $> 0,05$)

⁶²Suliyanto, *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hlm 69.

⁶³ Dina amanda, “*Pengujian Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah*”. Skripsi (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017), hlm 60.

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

b. Uji Linieritas

Uji linieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear.⁶⁴ Uji linieritas ini dilakukan dengan menggunakan garis regresi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria yang digunakan yaitu jika F hitung > F tabel berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat tidak linier, sebaliknya jika F hitung < F tabel berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.⁶⁵ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksinya, yaitu dengan cara menganalisis nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factors*). Dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai *tolerance* lebih besar dari 1 dan VIF lebih kecil dari 10.

⁶⁴ M. Fauzul Hakim, “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Speedy PT. Telkom Yogyakarta)”, Skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015) hlm 47.

⁶⁵ *Ibid*, hlm 47.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah asumsi dalam regresi di mana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁶⁶ Jika *variance* dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara mendeteksinya adalah dengan cara melihat grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED. Analisis heteroskedastisitas dengan cara sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

K. Analisis Regresi Linear Berganda

a. Uji F (Simultan)

⁶⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 242.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/variabel dependen.

Cara menguji hipotesis secara simultan adalah :⁶⁷

1) Menentukan taraf signifikan α , pada kasus ini nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05.

2) Kaidah pengujian :

Jika: $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika: $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam *output* SPSS koefisien determinasi terletak pada tabel *model summary* dan tertulis *adjusted R square*. Namun untuk regresi linier berganda menggunakan *adjusted R square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam variabel.

c. Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual menerangkan variasi dependen.

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 :

Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 ditolak.

Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima.

⁶⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 312