

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Unit Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang artinya desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel, dimana hubungan sebab akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti sehingga dapat dinyatakan klasifikasi variable variabelnya, hal ini di sampaikan oleh Sanusi. Hal yang sama diungkapkan oleh Azwar, yang menyatakan bahwa penelitian kausalitas adalah penelitian yang bertujuan untuk menarik kesimpulan tentang ada tidaknya hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini variabel yang menjadi variabel bebas adalah pemahaman dan pengetahuan, sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah keputusan nasabah. Penelitian ini berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian, yakni Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena peneliti ingin mengkonfirmasi konsep dan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang ditemukan dilapangan.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model

---

<sup>36</sup> Feramita. (2022). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang

matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatempiris dan ekspresi matematis dari hubunganhubungan kuantitatif.<sup>37</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya diantaranya variabel independent dalam penelitian ini Pemahaman (X1) dan Pengetahuan (X2) sementara variabel dependent dalam penelitian ini Keputusan Nasabah (Y).

## **B. Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan unit observasi yang memenuhi persyaratan atau fenomena yang sudah ditentukan lebih dahulu, sehingga populasi merupakan sumber suatu penyimpulan atas suatu fenomena<sup>38</sup>. Selain itu, Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut. Menurut Silaen menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga disebut universum (universe) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda

---

<sup>37</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kuantitatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif) (diakses tanggal 9 Maret 2023)

<sup>38</sup> Nur, Saina. "Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1.3 (2013).

mati. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif pengguna Tabungan Rofiqoh di Bank Sumsel Babel yang berjumlah sebanyak 274 orang nasabah.

## **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut disampaikan oleh Sugiyono.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, peneliti tidak perlu meneliti semua nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang yang sudah membuka membuka tabungan rofiqoh. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan teknik sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan rumus slovin, rumus ini digunakan ketika peneliti tidak tahu berapa proporsi populasi yang ideal untuk mewakili. Sebenarnya proporsi ini bisa diketahui melalui perkiraan dari para ahli, akan tetapi tidak selamanya proporsi tersebut tersedia. Itulah alasan mengapa rumus slovin dibutuhkan.

Pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang memenuhi beberapa kriteria berikut:

- 1) Responden adalah nasabah aktif yang masih melakukan transaksi keuangan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir
- 2) Responden adalah nasabah aktif yang sudah menjadi nasabah lebih dari tiga tahun.

Berdasarkan kriteria di atas dengan jumlah populasi sebanyak 274 orang nasabah maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 162 orang.

---

<sup>39</sup> Ul'fah Hernaeny, M. Pd. "Populasi Dan Sampel." *Pengantar Statistika 1* (2021): hal 36.

### **C. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan beberapa sumber yaitu dengan cara data primer dan data sekunder :

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Umar data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut yang disajikan oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak-pihak lainnya misalnya dalam bentuk tabel-tabel maupun diagramdiagram.<sup>40</sup> Hal yang sama juga diungkapkan oleh Indrianto dan Supomo yang mendefinisikan data sekunder sebagai data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini untuk data sekunder, peneliti mengumpulkannya dengan studi kepustakaan, literatur pada berbagai perpustakaan di dalam dan di luar kampus maupun pada internet dan website Bank Sumsel Babel Syariah.

---

<sup>40</sup> Feramita. (2022). Pengaruh . Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner (angket). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang menanggapi responden dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis. Daftar pertanyaan diberikan kepada responden untuk dijawab kemudian dikembalikan lagi kepada peneliti untuk dianalisis. Angket dalam penelitian ini untuk mengambil data dari responden untuk menguji variabel kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumsel Babel Babel Syariah KC Palembang.<sup>41</sup>

Menurut Arikunto, Data Pengumpulan data adalah mengamati variabel yang akan diteliti dengan metode interview, tes, observasi, kuisisioner, dan sebagainya. Menurut Umar bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari metode observasi, metode wawancara. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data digunakan metode angket. Metode ini merupakan data penunjang yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan respon atau tanggapan siswa terhadap Literasi TIK. Sugiyono mengatakan bahwa kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam menyusun kuisisioner ini peneliti menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

---

<sup>41</sup> Fauzanuri A. (2021). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kinerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang). Skripsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang disebut juga sebagai variabel penelitian.<sup>42</sup>

Menurut Sanusi skala sikap dari Likert dinyatakan dalam bentuk pernyataan untuk dinilai oleh Responden apakah pernyataan itu didukung atau ditolaknya melalui rentangan nilai tertentu. Oleh sebab itu pernyataan yang diajukan dibagi dalam dua kategori yakni pernyataan positif dan pernyataan negatif. Skala untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban alternatif a sangat setuju diberi nilai 5
- b. Jawaban alternatif b setuju diberi nilai 4
- c. Jawaban alternatif c ragu-ragu diberi nilai 3
- d. Jawaban alternatif d tidak setuju diberi nilai 2
- e. Jawaban alternatif e sangat tidak setuju diberi nilai 1

#### **E. Metode Analisis Data**

Menurut Paramita, yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah teknik bagaimana seorang peneliti melakukan kegiatan penelitian, mulai dari mencari data, mengolah menganalisis dan menginformasikannya kepada pihak lain sehingga dapat memberikan manfaat yang bisa dilakukan dengan menggunakan peralatan/software statistik.

Selanjutnya Syahza menyatakan analisis data merupakan langkah yang sangat kritis dalam penelitian dimana peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakannya apakah analisis statistik ataukah analisis non-statistik yang tergantung dengan jenis data yang dimiliki oleh peneliti.

---

<sup>42</sup> Pranatawijaya, dkk, Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online, Jurnal Sains dan Informatika, Vol. 5, No. 2, 2019, hal 128-137

Lebih lanjut menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>43</sup>

Sebelum dianalisis lebih lanjut, data primer yang diperoleh dari pengumpulan data disimpan dalam sebuah file Microsoft Excel. Selain digunakan untuk mengelola data, Microsoft Excel juga digunakan untuk mengelola data karakteristik responden. Setelah data primer dimasukkan kedalam file Microsoft Excel, data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan software SPSS (Statistical Package for Social) dan diinterpretasikan.

SPSS yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistic baik untuk statistic parametrik maupun nonparametrik dengan basis windows. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

### **1. Uji Kualitas Data/Uji Kuesioner**

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan tryout terhadap 30 orang responden.

---

<sup>43</sup> Feramita. (2022). Pengaruh . Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Skripsi

### **a. Uji Validitas**

Menurut Hardani validitas menjadi hal yang sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variabel-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena. Uji validitas tersebut bertujuan untuk menilai sah ataupun tidaknya pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Apabila  $r$  hitung lebih besar ( $>$ ) dari  $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, sedangkan pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila  $r$  hitung lebih kecil ( $<$ ) dari  $r$  table dinyatakan oleh Abdullah.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Corrected Item-Total Correlation. Jika nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari  $r$ -tabel maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner dikatakan valid, sebaliknya jika nilai Corrected ItemTotal Correlation lebih kecil dari  $r$ -tabel maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner dikatakan tidak valid dinyatakan oleh Ghozali.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Feramita. (2022). Pengaruh . Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Tabungan Rofiqoh pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Skripsi



## **b. Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.<sup>45</sup> Menurut Priyono reliabilitas berkaitan dengan keterandalan suatu indikator. Informasi yang ada pada indikator ini tidak berubah-ubah atau yang disebut dengan konsisten. Artinya, bila suatu pengamatan dilakukan dengan perangkat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil pengamatan itu harusnya sama. Bila tidak sama maka perangkat ukur tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Sementara itu menurut Azwar dalam Siyoto dan Sodik reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrumen dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Reliabilitas instrument dilihat dari cronbach alpha. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,7. Dinyatakan oleh Ghozali.

## **2. Asumsi klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal.

---

<sup>45</sup> Ade Wahyuni Azhar, Menulis Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula, (Sumbar: Insan Cendekia Mandiri, 2021), hal. 55

Data yang mempunyai pola seperti distribusi normal adalah data yang baik karena distribusi data tersebut tidak condong ke kanan atau ke kiri.<sup>50</sup> Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai uji K-S memiliki probabilitas jauh di atas 0,05 dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol diterima, yang berarti data berdistribusi normal.<sup>46</sup>

### **1) Analisis Grafik**

Menurut Ghozali pada prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik Histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

---

<sup>46</sup> Fauzanuri A. (2021). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kinerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Sumsel Babel Bank Syariah KC Palembang). Skripsi

## 2) Analisis Statistik

Uji Normalitas dengan grafik dapat menyesatkan jika tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Salah satu uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S) pada alpha sebesar 5%. Jika nilai signifikansi dari pengujian Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 berarti data normal, jika tidak maka data tidak berdistribusi normal dinyatakan oleh Sugiyono.

### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat hubungan antar variabel independen. Ada tidaknya masalah multikolonieritas dapat diketahui dengan menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factory). Multikolonieritas tidak terjadi apabila nilai  $VIF < 10$ .<sup>47</sup>

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independent). Jika variabel bebas Nilai R<sup>2</sup> yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi

---

<sup>47</sup> Fauzanuri A. (2021). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kinerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT.Sumsel Babel Bank Syariah KC Palembang). Skripsi

secara individual variabel-variabel independent banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependent/terikat.

- 1) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas/independent. Jika antar variabel independent ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas (independent) manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas (independent) lainnya dinyatakan oleh Suryani dan Hendryadi.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain. Jika terdapat kesamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain maka disebut dengan homoskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji Glejser, yaitu meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas jika variabel independen dengan probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% .<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013)

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji-t (Student)

Menurut Santoso, uji t Untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel yang terikatnya secara terpisah. Dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t-hitung. Uji parsial dikatakan signifikan apabila: Nilai t-hitung > t- tabel dan tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05

Rumus T Hitung Menurut Wibowo dan Djojo

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

$b_i$  = Koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = Standard error variabel i

Dalam uji-t ini akan dianalisis juga hasil regresi yang pada dasarnya merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependent / terikat dengan satu atau lebih variabel independent/bebas, dengan tujuan untuk mengistemasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai ratarata populasi atau nilai rata-rata variabel dependent berdasarkan nilai variabel independent yang diketahui, dinyatakan oleh Gujarati dalam Ghozali.

Regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independent. Koefisien ini di peroleh dengan cara memprediksi nilai

variabel dependent dengan suatu persamaan. Koefisien regresi di hitung dengan dua tujuan sekaligus: pertama, meminimkan penyimpangan antara nilai aktual dan nilai estimasi variabel dependent berdasarkan data yang ada dinyatakan oleh Tabachnick dalam Ghozali. Dengan demikian model analisis dapat dinyatakan sebagai berikut: Rumus regresi Linier Berganda dinyatakan oleh Umar:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Nasabah

a = Kostanta

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel bebas (independent). Bila b (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X1= Pemahaman

X2 = Pengetahuan

e = error atau sisa

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel- variabel independent memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent dinyatakan oleh Priyono.

Setelah diperoleh persamaan regresi akan dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel model summary b dan tertulis R square. Namun untuk regresi linier berganda sebaliknya menggunakan R square yang sudah di sesuaikan atau tertulis adjusted R square, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian. Dalam kenyataan nilai Adjust R Square dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki bernilai positif. Jika dalam uji empiris di dapat nilai Adjusted R Square (Adj. R<sup>2</sup>) negatif, maka nilai Adjusted R Square (Adj. R<sup>2</sup>) dianggap nol dinyatakan oleh Gujarati dalam Ghozali.

#### **b. Uji-F**

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama dari pemahaman ( $X_1$ ) dan pengetahuan ( $X_2$ ) terhadap keputusan nasabah (Y) pada bank sumsel babel syariah kc Palembang. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), dengan ketentuan jika signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, namun jika signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima. Menurut Priyono, Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :

1. Jika F hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
2. Jika F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

## F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pemahaman (X1)	pemahaman menurut penelitian pemahaman nasabah merupakan segala informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Interpreting</i> (interpretasi)</li> <li>2. <i>Exemplifying</i> (Mencontohkan)</li> <li>3. <i>Classifying</i> (Mengklasifikasikan)</li> <li>4. <i>Summarizing</i> (Meringkas)</li> <li>5. <i>Inferring</i> (Menyimpulkan)</li> <li>6. <i>Comparing</i> (Membandingkan)</li> <li>7. <i>Explaining</i> (Menjelaskan)</li> </ol>	<i>Likert</i>
Pengetahuan (X2)	Pengetahuan menurut peneliti adalah segala sesuatu yang diketahui atau semua informasi yang dimiliki mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahu (know)</li> <li>2. Memahami (comprehension)</li> <li>3. Aplikasi (application)</li> <li>4. Analisis (analysis)</li> <li>5. Sintesis (synthesis)</li> </ol>	<i>Likert</i>



	pengguna.		
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan Nasabah menurut peneliti adalah kegiatan yang melibatkan individu untuk memilih dan menilai beberapa pilihan produk dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan lalu memutuskan untuk menggunakan suatu produk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rasa butuh terhadap suatu produk.</li> <li>2. Mencari informasi mengenai suatu produk atau layanan</li> <li>3. Melakukan pertimbangan.</li> </ol>	<i>Likert</i>