

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup yaitu mengenai Pengaruh Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang terletak di Jln. Prof. K.H Zainal Abidin Fikri, No.1, KM 3,5 Palembang. Telp 0711-363648.

C. Variabel-Variabel Penelitian

Adapun variabel yang dianalisa dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan tiga variabel independen. Penjelasan tentang variabel tersebut sebagai berikut:

- a. Variabel Dependen (Terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain.¹ Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

¹ A. Muri Yusuf, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*", (Jakarta: KENCANA, 2014), hlm 109

b. Variabel Independen (Bebas) adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain. Variabel ini menyebabkan perubahan pada variabel terikat.² Dalam penelitian ini variabel independen yaitu Produk (X1), Lokasi (X2) dan Promosi (X3).

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep variabel.³

Table 3.1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Produk (X1)	Produk adalah Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kedalam pasar untuk diperhatikan,dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan/semua kebutuhan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Fitur 3. Kesesuaian dengan spesifikasi 4. Ketahanan 5. Keandalan 6. Serviceability 7. Estetika 8. Kualitas yang dipersepsikan.
Lokasi (X2)	Lokasi adalah tempat dimana Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang melakukan transaksi/aktivitas setiap harinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan lokasi 2. Kelancaran aspek menuju lokasi 3. Kedekatan

² Ibid, hlm 109

³ Juliansyah Noor. "Metodologi Penelitian". (Jakarta:KENCANA,2011), hlm 97.

		lokasi.
Promosi (X3)	Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat oleh Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan menciptakan pertukaran dalam pemasaran.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesan 2. Media 3. Waktu 4. Frekuensi
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas merupakan komitmen dari seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dikur dengan pembelian ulang atau <i>attitudinal commitment</i> . Dalam hal ini bagaimana nasabah pada Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang tetap berkomitmen untuk menabung dengan produk yang di tawarkan, lokasi yang ditetapkan dan promosi yang dilakukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli antar lini produk/jasa 3. Mereferensikan kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Sumber Data : Data Olahan 2020

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif dapat diartikan data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer. Sumber data primer adalah data yang diterima oleh peneliti secara langsung pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.⁵ Data primer dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuisioner kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah yang menabung pada Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 15.851 nasabah (Data Nasabah Produk Tabungan Tahun 2019). Data diperoleh dari Customer Service Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

2. Sampel

⁴ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung: ALFABETA, 2016), hlm 8

⁵ Anwar Sanusi, "*Metodologi Penelitian Bisnis*", (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm, 104

⁶ A. Muri Yusuf, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta : KENCANA,2014) hlm 148

Sampel ialah sebagian elemen dari suatu populasi, n = banyaknya elemen sampel.⁷ Rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi dengan rumus Slovin:⁸

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

Keterangan : n : jumlah/besarnya sampel yang diambil

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan (*error*)

$$n = \frac{15.851}{1 + 15.851 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.851}{1 + 15.851 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{15.851}{1 + 158.51}$$

$$n = \frac{15.851}{159.51}$$

$$n = 99,37 = 100 \text{ Responden}$$

Teknik sampel yang digunakan adalah teknik *Sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁹

G. Teknik Pengumpulan Data

⁷ J Supranto dan Nandan Limakrisna, *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi Edisi 3* (Jakarta: Penerbit Mitra Waxana Media: 2013) Hlm 56

⁸ Muhajirin Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Idea Press. Februari 2017) Hlm 123

⁹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Penerbit Alfabeta. 2017) Hlm 65

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan data penelitian ini adalah Kuisisioner (Daftar Pertanyaan). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰ Dalam penelitian ini jenis pengukuran yang digunakan yaitu *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.2
Tabel Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹¹

H. Instrumen Penelitian

¹⁰ A. Muri Yusuf, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*”, (Jakarta : KENCANA, 2014) hlm 148

¹¹ *Ibid*, hlm 168

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.¹²

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji Validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*validity construct*) yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item yang dapat berupa pertanyaan maupun pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik. Bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.¹³

Pengujian keberartian koefisien korelasi dilakukan dengan tarif signifikansi 5% ($n-2$) n = jumlah sampel. Keputusan pengujian validitas konsumen dengan menggunakan tarif signifikansi 5% adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Item pertanyaan/pertanyaan kuesioner penelitian dikatakan valid jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel.
- b. Item pertanyaan/pertanyaan kuesioner penelitian tidak valid jika r hitung lebih kecil dari r tabel.

¹² Syofian Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Jakarta: KENCANA, 2013), hlm 46.

¹³ J Supranto dan Nandan Limakrisna, *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi Edisi 3* (Jakarta: Penerbit Mitra Waxana Media: 2013) Hlm 97

¹⁴ Ibid, Hlm 98

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) dengan menggunakan *Alfa Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.¹⁵ Untuk menentukan reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Alfa* jika nilai alfa lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka dapat dikatakan reliable. Reliabel jika nilai $r > 0,60$.

Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.¹⁶ Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data dengan uji statistika *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikat garis diagonalnya. Untuk menetapkan kenormalan, kriteria yang berlaku adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Tetapkan taraf signifikan $\alpha = 0.05$.
- b. Jika signifikan yang diperoleh $> \alpha$, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- c. Jika signifikan yang diperoleh $< \alpha$, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

¹⁵ Juliansyah Noor, "Metodologi Penelitian", (Jakarta : KENCANA, 2011) hlm 165

¹⁶ *Ibid*, hlm 174.

¹⁷ Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2014) Hlm 102

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen.¹⁸ Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Pengambilan keputusan dengan mengambil nilai tolerance:

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih besar 0,10.
- 2) Terjadinya multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai VIF :

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
- 2) Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.¹⁹ untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dengan uji Gjejsjer dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan absolut residualnya (ABS_RES). Jika nilai

¹⁸ Husein Umar, "*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*". (Jakarta:PT Radja Grafindo Persada, 2014), hlm. 177

¹⁹ *Ibid*, hlm 179

signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel data yang diteliti memiliki keterikatan atau hubungan secara linear atau tidak. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Durbin-Watson*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang linear dan dapat dinyatakan linear apabila nilai *Durbin Watson* berada diantara -2 sampai dengan 2.²⁰

f. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, yaitu pengujian statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh independen terhadap variabel dependen dengan jumlah variabel independen lebih dari satu. Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$, sehingga rumus secara umum dari regresi linear berganda ini adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + e$$

Dimana : Y = Variabel dependen (Keputusan Nasabah)
 X_1 = Harga
 X_2 = Kualitas Pelayanan
 X_3 = Lokasi
a = Nilai konstanta, perpotongan garis pada sumbu X

²⁰ Juliansyah Noor, "Metodologi Penelitian". (Jakarta:KENCANA, 2011), hlm 179

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien regresi variabel X

e = error/variabel pengganggu

2. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (parsial)

Uji t adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai T_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai T_{tabel} dengan taraf signifikan 5% ($\alpha = 0.05$). Pengambilan keputusan untuk uji t parsial sebagai berikut :²¹

1. Jika nilai signifikan > 0.05 (hipotesis ditolak) maka variabel independen tidak dapat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan < 0.05 (hipotesis diterima) maka variabel independen dapat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0.05$). Pengambilan keputusan untuk uji F serempak yaitu sebagai berikut :

²¹ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, “Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews)”, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm.88

1. Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yaitu pengujian koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjekaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila koefisien determinasi semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilai sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.²²

²² Juliansyah Noor. *Metode Pemelitan (skripsi, tesis, disertai dan karya ilmiah)*. (Jakarta: prenademia Group, 2011) Hlm 138