

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

B. Desain Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel..¹

Dalam penelitian ini variable dependen adalah loyalitas nasabah tabungan (Y) sedangkan variable independen adalah kualitas layanan (X1), produk (X2) dan citra Bank (X3).

C. Jenis dan sumber data

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka yang dapat dihitung.² Dalam penelitian ini data kuantitatif

¹Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 14.

²Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara, hlm 22

diperoleh langsung dari pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam Penelitian ini yaitu data primer :

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada Nasabah tabungan di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, produk dan citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah tabungan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan

³Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), hlm. 73

⁴Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm 11

diteliti.⁵ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang berjumlah 69.010 nasabah (data sampai dengan tahun 2019).

2. Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁶ Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Oleh karena itu, peneliti mereduksi objek penelitian dengan menggunakan sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikansi 0,10). Rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikansi 0,10) adalah sebagai berikut:⁷

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

⁵Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm 76.

⁶*Ibid*, hlm 77.

⁷Umar Husein. 2003. *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, hlm 108.

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e =Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (0,1)

Jika diketahui jumlah populasi nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebanyak 69.010 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{69.010}{1 + 69.010 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{69.010}{691,1}$$

$$n = 99,85 = 100$$

Dari perhitungan rumus diatas, besaran sampel sebesar 99,85 dan dibulatkan sebanyak 100 responden.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *purposive sampling*. *Purposive*

sampling merupakan teknik penentuan sampel dalam pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.⁸ Dalam kriteria pemilihan sampel penelitian ini adalah nasabah tabungan aktif Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang menabung minimal 1-2 tahun.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁹ Dalam hal ini responden yang dimaksud adalah nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁰ Dengan skala *likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat

⁸Noor Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana, hlm 155.

⁹Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta, hlm 199.

¹⁰Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, hlm 168.

negatif. Adapun pengukuran skala likerrt dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. SS = Sangat Setuju	diberi skor	5
b. S = Setuju	diberi skor	4
c. N = Netral	diberi skor	3
d. TS = Tidak Setuju	diberi skor	2
e. STS = Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.¹¹

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹² Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah: Kualitas Layanan (X1), Produk (X2), Citra Bank (X3).

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), hlm. 38

¹²*Ibid*, hlm. 39

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹³ Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah tabungan (Y).

G. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Sebuah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	a. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) b. Keandalan (<i>reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>responsive</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Kepedulian (<i>emphaty</i>)	Likert
Produk	Semua produk yang dapat ditawarkan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang dipergunakan untuk keinginan dan kebutuhan	a. Variatif b. Kemudahan c. Bagi Hasil d. Konsultasi Pelanggan	Likert
Citra Bank	Respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor	a. Kemapanan b. Reputasi Positif c. Dikenal Luas	Likert

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, hlm. 39

	Cabang Palembang		
Loyalitas Nasabah	Komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan terhadap jasa yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembelian ulang secara teratur b. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa c. Mereferensikan kepada orang lain d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing 	Likert

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2020

H. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.¹⁴ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, hlm 89.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik¹⁵. Uji reliabilitas instrumen dilihat dari besarnya nilai *Alpha Cronbach's* pada masing-masing variabel. *Alpha Cronbach's* digunakan untuk mengetahui reliabilitas kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60¹⁶.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, dengan bantuan program SPSS Versi 22.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang diteliti

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

¹⁶Iredho Fani Reza, *Penyusunan Skala Psikologis: Memahami Manusia Secara Empiris*, (Palembang: Noerfikri, 2017), hlm.103

berdistribusi normal atau tidak sebagai salah satu syarat pengujian asumsi sebelum tahapan uji analisis statistik untuk pengujian hipotesis. Salah satu jenis uji data normalitas yaitu Kolmogorov Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal atau tidak jika nilai $p > 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai $p < 0,05$ maka data dinyatakan tidak normal¹⁷.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak dengan variabel dependen¹⁸. Uji linieritas menggunakan *Test for Linearity* dengan nilai signifikan 0,05. Variabel independen dan variabel dependen dikatakan memiliki hubungan yang linier jika signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel independen. Menurut Ghozali, menyatakan bahwa untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas di dalam suatu model regresi yaitu dengan menggunakan VIF (*Variance*

¹⁷Iredho Fani Reza, *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Palembang: NoerFikri Offset, 2016), Hlm. 67

¹⁸ *Ibid.*, Hlm. 67-68

Inflation Factor) dan nilai *Tolerance*, dengan ketentuan sebagai berikut¹⁹:

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

d. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Adapun metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Uji Glejser*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, dapat dilihat jika signifikan korelasi lebih dari 0,05, maka pada model regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas²⁰.

J. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah persamaan garis yang diperoleh berdasarkan perhitungan-perhitungan statistika, umumnya disebut model yang digunakan untuk mengetahui bagaimana perbedaan sebuah variabel mempengaruhi variabel lain.²¹ Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena variabel independen

¹⁹Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 62

²⁰ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2010, Hal: 81

²¹Danang Sunyota, "Analisis regresi dan uji hipotesis. (Yogyakarta : CAPS. 2016) hlm 245

dalam penelitian ini lebih dari dua. Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua, tiga dan seterusnya variabel bebas (X1, X2, X3.... Xn) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier.

Persamaan Regresi Berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Loyalitas Nasabah)

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

x_1 = Kualitas Layanan

x_2 = Produk

x_3 = Citra Bank

e= Error term (standar *error*)

K. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t yaitu digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen). Untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial terhadap titik bebasnya, dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Penguji

ini dilakukan dengan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:²²

- 1). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen
- 2). Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)²³. Pengujian ini dilakukan dengan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria dalam uji F yaitu :

1. H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

²²Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". (Semarang : BPFE Universitas Ponegoro, 2016). Hlm 96

²³ Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), Hlm. 81

2. 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)

Koefisien Determinasi R^2 yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. nilai koefisien determinansi yaitu nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.²⁴

²⁴Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". (Semarang : BPF Universitas Ponegoro, 2016). Hlm 95