

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu data *statistic* berbentuk angka angka baik secara langsung digali dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif menjadi kuantitatif⁵⁶.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil studi kasus di Bank Bri Syariah kantor cabang rivai Palembang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik

⁵⁶ Muhammad Teguh, “*Metodologi Penelitian Ekonomi*”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hlm 118

kesimpulannya.⁵⁷ populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank Bri Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang sebanyak 32.275 nasabah. sehingga obyek ini dapat menjadi sumber penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵⁸ dalam penelitian ini dapat menggunakan teknik *simple random sampling* karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. menurut slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

⁵⁷ Misbahuddin dan Iqbal Hasan.” *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*”. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara, 2014, hlm 22

⁵⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: ALFABETA. 2016, hlm 8

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih ditolerir yaitu (0,1)

Jika diketahui jumlah populasi bank Bri syariah kantor cabang rivai Palembang sebanyak 32.275 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{32.275}{1 + (32.275) \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{32.275}{32276 \times 0,01}$$

$$n = \frac{32.275}{322,76}$$

$$n = 99,99$$

Dari perhitungan rumus diatas, besaran sampel sebesar 99,99 maka dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik ini sangat efektif dalam pendekatan survey dan lebih *reliable* jika pertanyaan pertanyaan terarah dengan baik dan

efektif. Teknik dapat berbentuk wawancara, baik wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan berbentuk pengisian kuesioner.⁵⁹

Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan pertanyaan. diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada relavan dengan tujuan penelitian dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.⁶⁰ adapun skor dari masing masing alternatif jawaban dari pertanyaan yang diberikan adalah.

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

⁵⁹Muhammad. “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*”. Rajawali Pers: Jakarta, 2008, hlm 150

⁶⁰*Ibid*, hlm 151

E. Variabel Variabel Penelitian

Variabel independen dan dependen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Bebas)

Dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu:

- a) *Internet banking* menurut surat edaran bank Indonesia NO.6/18/DPNP Tahun 2004, perihal penerapan manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet banking, internet banking adalah salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.
- b) Penanganan konflik adalah kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi sebuah konflik, menyelesaikan konflik secara nyata sebelum mereka menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang timbul.
- c) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah bank bri syariah kantor cabang rivai Palembang. Loyalitas nasabah adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.

F. Definisi dan Konsep Operasional

Tabel 3.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	<i>Internet Banking</i> (X1)	Menurut surat edaran bank indonesia No. 6/18/DPNP tahun 2004. Internet banking adalah salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan internet.	Kemudahan penggunaan Kepercayaan Manfaat Risiko ⁶¹	Interval
2	Penanganan Konflik (X2)	Penanganan konflik didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi sebuah konflik,	Berusaha menghindari kemungkinan terjadinya konflik Berusaha	Interval

⁶¹Anisa. “Pengaruh Persepsi terhadap Minat Penggunaan Internet Banking”. Skripsi IAIN Tulung Agung. 2016

		menyelesaikan konflik secara nyata sebelum mereka menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang timbul	menyelesaikan konflik yang terjadi dengan nasabah memiliki kemampuan untuk mendiskusikan solusi ketika terjadi masalah ⁶²	
3	Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan utama dalam berbisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menerus menjalin hubungan dengan perusahaan	<i>tangibles</i> (bukti fisik) <i>responsiveness</i> (daya tanggap) <i>assurance</i> (jaminan) <i>reliability</i> (kehandalan) <i>emphaty</i> (empati) ⁶³	Interval
4	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas merupakan sebuah suatu usaha nasabah untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan, kualitas dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk.	kesetiaan pada suatu penyedia layanan tertentu merekomendasikan produk pada orang lain penggunaan produk yang konsisten ⁶⁴	Interval

⁶² Deni Panji Setiyoko. “*Pengaruh Trust, Commitment, Communication dan Conflict Handling terhadap Customer Loyalty*” Skripsi Universitas Muhammadiyah Purworejo. 2014

⁶³ Siti Nur Halimah. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*” Skripsi UIN Raden Fatah. 2018

⁶⁴ Ramadhanta Surya Artana. “*Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah*”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Jogja. 2016

G. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel⁶⁵. uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen 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.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan⁶⁶. uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item.

⁶⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*”, hlm 89

⁶⁶ Sugiyono, “*Statistika Untuk Penelitian*”, Bandung : ALFABETA, 2010 hlm 99

instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan *reliable* jika memiliki cronbach alpha lebih besar dari 0,60⁶⁷.

H. Teknik Analisis Data

1.Deskriptif kuantitatif

Dalam penyusunan skripsi ini yang berjudul analisis pengaruh *internet banking*, penanganan konflik, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah kantor cabang rivai Palembang, menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang peneliti dapatkan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dengan cara terjun langsung ke lapangan.

Setelah data didapatkan peneliti akan mengolah data menggunakan aplikasi SPSS. Peneliti akan melihat analisis pengaruh *internet banking*, penanganan konflik, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

⁶⁷ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Semarang: Undip, 2005 hlm, 129

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Analisis data mensyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari dalam analisis data.⁶⁸

b) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0.05.⁶⁹

⁶⁸Tony Wijaya, “ Cara Menguasai SPSS” Cahaya Atma. 2011 hlm 128

⁶⁹Duwi consultant ”uji linieritas”
<https://duwiconsultan.blogspot.com/2011/11/uji-linieritas.html?m=1>, diakses pada 14 januari 2020

c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinearitas untuk mendeteksi ada atau tidaknya. Multikolinieritas dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.⁷⁰

d) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk pengamatan. Jika varians dari residul satu pengamatan kepengamatan lain maka atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi ini adalah tidak adanya gejala

⁷⁰Tony wijaya, “cara menguasai SPSS 19” cahaya atma. 2019 hlm 121

heteroskedastisitas. Ada beberapa metode yang digunakan untuk pengujian diantaranya uji park dan uji gleser.⁷¹

3. Teknik Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu independen variabel terhadap dependent variabel.⁷²

Adapun rumus dari regresi linier berganda sebagai berikut⁷³:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

A = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel

X = Variabel bebas

4. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.⁷⁴

⁷¹ Peny Cahya Azwar etc. “*modul praktikum statistic*” Palembang : UIN Raden Fatah Palembang, 2019 hlm 50

⁷² Tony Wijaya, “*Cara Menguasai spss19* cahaya atma, 2011 hlm 98

⁷³ *Ibid*, hlm 102

⁷⁴ Peny Cahya Azwar, Muhammadinah “*Modul Praktikum Statistik*” Palembang, UIN Raden Fatah Palembang, 2019 hlm 102

b) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama - sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.⁷⁵

c) Uji R

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁷⁶

I. Alat Analisis

Dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif yaitu analisa statistik dengan menggunakan program SPSS 21.0 (*Statistical product and service solution*). SPSS 21.0 merupakan sebuah program komputer statistik yang berfungsi untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara tepat, serta menghasilkan output yang dikehendaki oleh para pengambil keputusan. Statistik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dengan

⁷⁵ *Ibid* ,hlm 103

⁷⁶ *Ibid*, hlm 101

menggunakan metode tertentu, dan menginterpretasikan hasil dari analisis tersebut.

Dalam penghitungan statistik, alat yang sering digunakan adalah olah data SPSS *For Windows*. Program olah data SPSS *for windows* ini sangat membantu dalam proses pengolahan data, sehingga hasil data yang dicapai juga dapat dipertanggung jawabkan dan terpercaya.