

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu pendekatan yang menggunakan analisis data yang berbentuk *numerik* atau angka. Tujuannya untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur.<sup>49</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

#### **C. Objek Penelitian**

Objek untuk penelitian adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

---

<sup>49</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm. 1

## D. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>50</sup> Populasi dari penelitian ini adalah 15.851 nasabah pada 2019 Bank Sumsel Babel KCP UIN Raden Fatah Palembang. Sehingga obyek ini menjadi sumber data untuk penelitian.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut.<sup>51</sup> Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.

72

<sup>51</sup> *ibid*, hlm. 73

e = Tingkat kesalahan (Error Level) umumnya digunakan 1% atau 0,001,5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1.

Diketahui jumlah populasi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang sebanyak 15.851 nasabah, maka jumlah sampel yang dapat dihitung sebagai berikut:

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

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

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

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

$$n = 99.37 = 100$$

jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 nasabah.

## **E. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif, karena data yang akan diperoleh berupa angka. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pengisian

kuesioner yang di dapat dari nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

## **2. Sumber Data**

Sumber Data Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung di tempat dilakukan penelitian.<sup>52</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner. Data primer akan dianalisis menggunakan metode analisis data yang telah ditentukan.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner (*angket*) .Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang

---

<sup>52</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm.128

mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.<sup>53</sup>

Skala pengukuran jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>54</sup> Adapun pengukuran Skala Likert yang mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data Diolah Peneliti 2020

---

<sup>53</sup> Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 142.

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 168.

## **G. Definisi Konseptual Variabel**

### **1. Variabel Bebas /Independent (X)**

Variabel Independent adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel dependen nantinya. variasi dalam variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen. Variabel independen sering juga disebut dengan variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi.<sup>55</sup>Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan nasabah.

### **2. Variabel Terikat/ Dependent (Y)**

Variabel dependent adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variasi variabel independent. Variabel ini sering disebut dengan variabel kriteria. Variasi perubahan variabel dependent ditentukan oleh variasi perubahan variabel independent.<sup>56</sup>Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

---

<sup>55</sup>Imam Ghazali, "Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis" (Medan : USU Perss 2010) ,hlm. 8

<sup>56</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta:CV. ANDI OFFSET, 2012), hlm. 7

## H. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

### Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Loyalitas (Y)	Loyalitas nasabah adalah suatu rasa setia atau keterikatan nasabah akan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>Repeat</i> (Kesetiaan Terhadap Pembelian Produk).</li><li>2) <i>Retention</i> (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan)</li><li>3) <i>Refralls</i> (merefereasikan secaratotal esistensi perusahaan).</li></ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan akan baik atau buruknya sajian yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</li><li>2) Keandalan(<i>reliability</i>)</li><li>3) Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</li><li>4) Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)</li><li>5) Empati(<i>emphaty</i>)</li></ol>	Likert

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

**Tabel 3.3**

**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kinerja (<i>performance</i>)</li> <li>2) Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specifications</i>)</li> <li>3) Keistimewaan tambahan (<i>features</i>)</li> <li>4) Estetika (<i>asthetic</i>)</li> </ol> Kehandalan ( <i>reliability</i> ) Kesan kualitas	Likert
Kepercayaan Nasabah (X3)	Kepercayaan Nasabah adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>.Brand Realiability</i> ( jasa yang sesuai dengan harapan pada produk dan jaminan kepuasan.</li> <li>2) <i>Brand Intention.</i> ( Kejujuran dalam menyelesaikan masalah, konsumen )</li> </ol>	Likert

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

## **I. Instrumen Penelitian**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan dari tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner telah valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid artinya instrument tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari variabel yang diteliti secara tepat<sup>57</sup>. Pengujian ini dilakukan dengan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Adapun kriteria validitas yaitu:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm. 121

b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan kuesioner tidak valid.

## 2. Uji Realibilitas

Menurut Ghozali uji reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dinyatakan reabilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Kuisisioner sebagai alat ukur dikatakan handal apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ .<sup>58</sup>

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah yang memiliki data yang terdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan uji

---

<sup>58</sup> Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21", (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013). hlm, 47.

*Kolmogorov Smirnov* dengan melihat nilai *Asymp.Sig.*  
> 0,05.<sup>59</sup>

Hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

H<sub>0</sub> = data residual berdistribusi normal (*Asymp.Sig* > 0,05)

H<sub>a</sub> = data residual tidak berdistribusi normal (*Asymp.Sig* < 0,05).<sup>60</sup>

#### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen yang akan dianalisis berhubungan linear atau tidak dengan variabel dependen. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearty* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai

---

<sup>59</sup> Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), cet-1, hlm. 106.

<sup>60</sup> *Ibid*, hlm. 160.

hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) > 0,05.<sup>61</sup>

### c. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas.<sup>62</sup> Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam regresi. Pada uji ini akan dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*.

- 1) Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10 (>0,10).
- 2) Terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10 (<0,10 atau =0,10).

Dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- 1) Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00 (<10,00).

---

<sup>61</sup> Nikolous Duli. “*Metedologi Penelitian Kuantitatif*”.( Yogyakarta : CV Budi Utama 2019). hlm ,144.

<sup>62</sup> Imam Ghozali, *Apakah Analisis Multivariate Dengan Program*, Edisi ke-7, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, 2013), hlm. 105.

- 2) Terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 ( $>10,00$  atau  $=10,00$ ).

#### **d. Uji Heteroskedasitas**

Uji Heteroskedasitas adalah keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dan residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Adapun metode pengujian ini yaitu *Uji Glejser*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, dapat dilihat jika signifikan korelasi  $> 0,005$ , maka pada model regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas.<sup>63</sup>

## **2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel independen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen<sup>64</sup>. Adapun perumusan analisis yang digunakan yaitu metode persamaan regresi ganda sebagai berikut:

---

<sup>63</sup> Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: MediaKom, 2010), hlm. 81.

<sup>64</sup> *Ibid.*, hlm. 127

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Loyalitas Nasabah  
a = Konstanta.  
b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub>  
b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub>  
X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan  
X<sub>2</sub> = Kualitas Produk  
X<sub>3</sub> = Kepercayaan Nasabah.  
e = Tingkat eror (kesalahan).

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Sttistik T)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variabel terikat (*dependen*). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).<sup>65</sup> Uji t

---

<sup>65</sup> Imam Ghazali. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. (Yogyakarta: Graha ilmu , 2006) hal 125.

bertujuan untuk mengetahui apakah variable-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriteria keputusannya adalah sebagai berikut. Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel: <sup>66</sup>

1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} > 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variable bebas yang digunakan dalam model regresi secara simultan yang mampu menjelaskan variabel terikatnya. Kriteria keputusannya sebagai berikut: <sup>67</sup>

1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $F_{statistik} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh

---

<sup>66</sup> Nurjanah Daulani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Manajemen*, Vol. 4 No. 4 Tahun 2016

<sup>67</sup> Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), Hlm. 81

yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F_{statistic} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### c. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  dilakukan untuk mengukur kedekatan hubungan dari modal yang dipakai. Koefisien determinan ( $R^2$ ) merupakan angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varian atau penyebab dari variabel-variabel independen (X) yang menerangkan variabel dependen (Y) atau angka yang menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dipengaruhi oleh variabel-variabel independen (X).

Besarnya koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ , yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Pada penelitian ini juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan

jumlah variabel dan jumlah observasinya, karena lebih menggambarkan kemampuan yang sebenarnya dari variabel independen (X) untuk menjelaskan variabel dependen (Y).<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Damodar N. Gujarati, “*Dasar – Dasar Ekonometrika, jilid 1*”, (Jakadta : Erlangga, 2007), hlm. 203