

BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang yang beralamat Jl. Letkol Iskandar No. 537-538 Kec. Bukit Kecil Kel. 26 Ilir (30129) kota Palembang, Sumatera Selatan

B. *Desain* penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya. Maka desain penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data informasi yang diperoleh langsung oleh responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya.⁴⁸ Angka-angka tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para responden, yakni para nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang.

⁴⁸ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.14

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang menjadi sumber penelitian di lapangan. Teknik yang digunakan ialah angket atau kuesioner. Dalam penelitian ini data primer adalah berupa hasil kuisisioner yang diberikan kepada nasabah aktif Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karateristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek dan obyek yang diteliti itu.⁴⁹ Adapun populasi dari penelitian ini sebanyak 427 nasabah yang menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang pada periode januari 2019 sampai juli 2019.

2. Sampel

⁴⁹ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵⁰

Sedangkan metode pengambilan sampel dilapangan menggunakan teknik *probabilitas sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun cara pengambilan sampel ini disajikan dengan cara *simple random sampling*. Menurut sugiyono *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵¹ Sampel penelitian ini yaitu nasabah aktif Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Pertimbangan bahwa jumlah populasi yang sangat besar sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, maka dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus dari Hair, et. Al. (2006) dengan penetapan sampel yang ditetapkan :

$$n = (15-20) \times k = (15-20) \times 4 = 60-80 \text{ responden}$$

Ket : n = ukuran sampel

k = variabel

15-20 = jumlah observer pendapat Hair

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 126

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 132

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan angket atau kuesioner, dimana data pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yang bertugas mengisinya sesuai dengan pengetahuan, pendapat, dan penilainya.⁵² Dalam penelitian ini kuisisioner diberikan kepada nasabah aktif Bank Sumsel Babel Syariah kantor Cabang Palembang.

Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan skor pengukuran dengan menggunakan skala likert yaitu:⁵³

- a. Sangat setuju (SS) = Diberi skor 5
- b. Setuju (S) = Diberi skor 4
- c. Ragu-ragu atau Netral (N) = Diberi skor 3
- d. Tidak setuju (TS) = Diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) = Diberi skor 1

F. Variabel- Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel bebas (X) variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas ini adalah:

⁵² Heri Junaidi, *Metode Penelitian Berbasis Temukenali*, (Palembang: CV. Amanah, 2018), hlm. 60

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 136

- a. Variabel X1 pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan
- b. Variabel X2 pada penelitian ini adalah produk
- c. Variabel X3 pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah

2. Variabel Dependen

Variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi atau diukur untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lain. Variabel terikat ini adalah loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah kantor Cabang Palembang.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting guna menghindari penyimpangan atau kesalahpahaman pada saat pengumpulan data.⁵⁴

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
----------	-------------------	-----------	-------

⁵⁴ Gde Muninjaya, *Langkah-Langkah Praktis Penyusunan Proposal dan Publikasi Ilmiah*, (Jakarta: Kedokteran EGC, 2003), hlm. 136

Pengaruh Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Berwujud (<i>Tangible</i>)	Likert
		2. Empati (<i>Empathy</i>)	
		3. Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
		4. Keandalan (<i>Reliability</i>)	
		5. Kepastian (<i>Assurance</i>)	
Tjiptono, 2016)			
Produk (X2)	Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk di perhatikan dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi	1. Kinerja (<i>Performance</i>)	Likert
		2. Fitur (<i>feature</i>)	
		3. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to Spesification</i>)	

pasar sebagai 4. Ketahanan
 pemenuhan (*Durability*)
 kebutuhan atau Estetika (*Esthetica*)
 keinginan pasar
 yang
 bersangkutan
 (Tjiptono, 2008)

Kepuasan
 (X3)

kepuasan nasabah 1. Kesesuaian
 merupakan Harapan
 perasaan senang 2. Minat
 atau kecewa Menggunakan
 seseorang yang Kembali
 muncul setelah 3. Kediaan
 membandingkan Merekomendasikan
 antara kinerja
 yang
 dipersepsikan
 produk (hasil)
 terhadap
 ekspektasi atau

Likert

harapan mereka

(Kotler, 2008)

Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas adalah	1. Pembelian ulang	<i>Likert</i>
	komitmen	2. Kebiasaan	
	pelanggan	mengkonsumsi	
	bertahan secara	merek	
	mendalam untuk	3. Rasa suka yang	
	berlangganan	besar pada merek	
	kembali atau	4. Ketetapan pada	
	melakukan	merek	
	pembelian ulang	5. Keyakinan bahwa	
	produk atau jasa	merek tersebut	
	terpilih secara	merek terbaik	
	konsisten dimasa		
	yang akan datang.		
	(Oliver, 2013)		

Definisi Operasional Variabel

H. Instrumen Penelitian

Hal yang perlu dilakukan untuk menganalisa penelitian adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji ini digunakan untuk menguji suatu kuisioner yang digunakan terhadap responden apakah memang kuisioner yang digunakan valid atau tidak dan reliabel atau tidak.

a. Uji Validitas

Uji *validitas* merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument, suatu instrument dianggap valid apabila mampu

mengukur apa yang ingin diukur, maksudnya mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti.⁵⁵ Adapun kriteria validitas sebagai berikut ;

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini teknik yang digunakan menggunakan tingkat reabilitas adalah Alpha Cornbach dengan memandingkan nilai Alpha dengan standranya menggunakan batasan 0.6 reabilitas > 0.6 artinya kurang baik, sedangkan 0,7 artinya dapat diterima dan diatas 0,8 artinya adalah baik.

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya di bawah kurva normal atau tidak. Pendekatan yang digunakan untuk menguji normalitas data, yaitu metode grafik dan metode uji *One-Sample*

⁵⁵ Simamora, Bilsom, *Riset Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm 458

Kolmogorov-Smirnov.⁵⁶ Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas adalah Uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah data mempunyai variansi yang tidak sama di antara data.⁵⁷ Pemeriksaan terhadap heteroskedastitas menggunakan uji Glejser dengan tingkat signifikan (α) 0,05. Pada uji glejser jika nilai signifikan $> 0,05$ artinya H_0 ditolak, artinya pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastitas.

c. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Jumlah independen yang lebih dari satu variabel kemungkinan akan terjadi adanya korelasi yang cukup tinggi antarvariabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya.⁵⁸ . Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineritas didalam model regresi adalah sebagai berikut jika nilai toleransi $\leq 0,10$ atau sama

⁵⁶ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan SPSS*, (Yogyakarta: Andi,2014), hlm.162

⁵⁷ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern*, (Jakarta: Salemba Humanika,2009), hlm. 90

⁵⁸ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan SPSS*, (Yogyakarta: Andi,2014), hlm.175

dengan nilai Varance Inflasi Factor (VIF) ≥ 10 , maka dapat menunjukkan adanya multikolonieritas atau sebaliknya.⁵⁹

d. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linier (garis lurus).⁶⁰

Kriteria pengujian signifikan :

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan, data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.⁶¹

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

⁵⁹ Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, (Jakarta, Change Publication, 2013), hlm.160

⁶⁰ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), hlm. 95

⁶¹ Nawari, *Analisis Regresi dengan Microsoft Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 38

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

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3

X_1 = Produk

X_2 = Kepuasan

X_3 = Kepercayaan

e = Tingkat Error, Tingkat kesalahan

J. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} . dengan taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Pengambilan keputusan untuk uji t parsial sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ (hipotesis ditolak) maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai signifikann $< 0,05$ (hipotesis diterima) maka variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁶²

2. Uji F (Simultan)

Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Pengambilan keputusan untuk uji F serempak sebagai berikut :

- a. Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terkait.
- b. Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka berate variabel bebasnya secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel tersebut.⁶³

3. Koefisien Derteminan (R^2)

Koefisien derteminan (R^2) merupakan sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R^2 ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

⁶² Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: Caps Publishing, 2011), hlm. 178

⁶³ Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: Caps Publishing, 2011), hlm. 186

- a. Jika $R^2 = 1$, artinya garis regresi yang terbentuk cocok secara sempurna dengan nilai-nilai observasi yang diperoleh dan berarti naik turunnya Y (variable terkait) seluruhnya disebabkan oleh X(variabel bebas).
- b. Jika $R^2 = 0$, artinya variabel bebas tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap variabel terkait.
- c. Jika koefisien determinasi mendekati 1 artinya variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terkait.⁶⁴

⁶⁴ Nawari, *Analisis Regresi dengan Microsoft Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 54