

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan dengan cara survei langsung ke lokasi penelitian untuk menggali dan mengumpulkan data. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).¹

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya.² Penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik.³

B. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Bank BRISyariah yang ada di Kota Banjarmasin yakni BRISyariah Kantor Cabang Inti Banjarmasin yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani KM.3 Nomor 147 C.

¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 55-56.

²Dr. H. Nur Asnawi, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 20

³Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006), hlm. 12.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menabung di bank BRISyariah Kota Banjarmasin .

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi dan bukan populasi itu sendiri.⁵

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, karena populasi yang diteliti tidak terbatas dan tidak diketahui, untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil maka digunakanlah rumus menurut teori Wibisono sebagai berikut⁶ :

$$n = \frac{[0,25] [Z_{\alpha/2}]^2}{e}$$

$$n = \frac{[0,25] [1,96]^2}{0,1}$$

$$n = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96.$$

⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 80.

⁵Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2008), hlm. 119.

⁶Dr. Riduwan dan Prof. Dr.Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.298

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai standar tingkat kepercayaan (α) 95% / 1,96

e = Error penarikan sampel maksimum yaitu 10% / 0,1

Dari perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, dimana untuk memperoleh data penulis menemui subyek yaitu orang-orang yang secara kebetulan dijumpai pada saat berkunjung dan penulis melakukan penelitian hingga mencapai jumlah yang dianggap cukup. Alasan penulis menggunakan teknik sampling tersebut adalah penulis hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

Sedangkan untuk memperoleh data 96 orang, penulis melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 buah, sehingga apabila ditemukan data yang tidak layak di entri, maka kuesioner tersebut akan peneliti buang (cropping)

D. Data dan Sumber Data

1. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sampel penelitian, melalui persepsi nasabah BRISyariah terhadap variabel penelitian yang didapatkan dari instrument pengumpulan data yang berbentuk kuesioner atau angket.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Institusi yakni data yang berhubungan dengan profil Bank BRISyariah Kota Banjarmasin, berupa informasi-informasi yang dapat mendukung penelitian ini.

2. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden yaitu para nasabah yang menabung di Bank BRISyariah Kota Banjarmasin.
- b. Informan yaitu orang yang membantu dalam memberikan informasi dengan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Informan disini yaitu pihak Bank BRISyariah.
- c. Dokumen yakni seluruh dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini bertujuan melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu Kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

1. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pernyataan yang diisi sendiri oleh responden. Kuesioner adalah bentuk pertanyaan tertulis yang memerlukan

jawaban tertulis dengan konstruk konsep teoritis dari konsep metodologis yang rumit dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu yang *intens*.⁷ Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan kepada nasabah yang menabung di BRI Syariah. Penulis menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si penulis.

2. Wawancara (interview) adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. (Riduwan, 2005 : 74). Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada nasabah yang dapat memberikan informasi tentang persepsi mengenai citra bank sehingga penulis dapat memperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.
3. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal perusahaan seperti sejarah perusahaan, profil perusahaan, dan struktur organisasi.⁸

⁷Prof. Dr. H. Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2011) , hlm. 349

⁸Dr. H. Nur Asnawi, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 163

F. Desain Pengukuran

1. Skala Pengukuran Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

- a. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
- b. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
- c. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pernyataan (*kuesioner*).⁹

Dalam penelitian ini variabel yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden pada pengungkapan kata-kata diberi skor dan mempunyai arti sebagai berikut:

SS: Sangat Setuju dengan pernyataan ini diberi skor 5.

S: Setuju dengan pernyataan ini diberi skor 4.

KS: Kurang Setuju dengan pernyataan ini diberi skor 3.

TS: Tidak Setuju dengan pernyataan ini diberi skor 2.

STS: Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan ini diberi skor 1.

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹⁰ Alat yang

⁹Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: alfabeta, 2014), hlm.132-133.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 146

digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua instrumen penelitian yakni instrumen citra bank (perusahaan) dan instrumen loyalitas nasabah (konsumen).

Penyusunan instrumen citra berdasarkan teori Shirley Harrison (2007:71). Instrumen citra terdiri dari empat variabel Citra perusahaan yaitu Kepribadian, Reputasi, Etika, dan Identitas perusahaan.

Penyusunan instrumen loyalitas nasabah (konsumen) berdasarkan pada teori Kotler & Keller (2006: 57). Instrumen loyalitas konsumen (nasabah) menurut Kotler & Keller yaitu pembelian ulang, membeli produk ditempat sama, merekomendasikan kepada yang lain, menunjukkan kekebalan terhadap yang lain. Adapun instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Teori dari	Indikator	Item
Kepribadian (X1)	Shirley Harrison (1995)	a. Daya tangkap b. Cepat tanggap c. Ramah tamah d. Responsif e. Komunikatif	1,2,3,4,5
Reputasi (X2)		a. Kemampuan bersaing b. Kualitas kerja c. Pemasaran produk dan jasa d. Kinerja Karyawan	6,7,8,9
Etika (X3)		a. Kerja sama b. Gaya kerja c. Tanggung jawab	10,11,12

Identitas Perusahaan (X4)		a. Slogan b. Produk c. Seragam d. Periklanan	13,14,15,16
Loyalitas Nasabah Menabung (Y)	Kotler & Keller (2006)	a. Membeli produk lain ditempat sama b. Membeli ulang produk yang sama c. Merekomendasikan d. Menunjukkan kekebalan terhadap produk yang lain	17,18,19,20

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis yang bersifat uraian penjelasan tentang deskripsi tempat penelitian yang terdiri dari lokasi yang diteliti, visi dan misi, latar belakang, dan struktur organisasi pada bank yang diteliti, Juga penggambaran data karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan nasabah Bank BRISyariah Banjarmasin.

2. Analisis Statistik

Analisis dengan statistik yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam skala *likert* untuk dianalisis dengan perhitungan statistik terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* untuk menguji apakah terdapat

pengaruh yang signifikan atau tidak. Untuk menjaga kevalidan dan reabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan *try out* beberapa responden.

a. Uji validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Pearson Correlation*. Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap sebagai nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Menurut Jonathan Sarwono apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut.

Sebuah butir pertanyaan dianggap valid bila koefisien korelasi *Product Moment Pearson* dimana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($\alpha=5\%$; $n-2$) dan $n = \text{jumlah sampel}$.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pernyataan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

$r_n = \text{Reliabilitas instrument}$

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum_{\sigma} 2 i$ = Jumlah variasi butir

$\sum_{\sigma} 2 t$ = Variasi total

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika $Alpha > 0,60$ maka reliabel.¹¹

Menurut Jonathan Sarwono ketentuan uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif dan nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Menurut Tony Wijaya proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Uji asumsi klasik antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.¹² Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data

¹¹Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: alfabeta, 2014), hlm. 192.

¹²*Ibid.*, 132.

tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan.¹³ Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji *normal kolmogorov-smirnov*. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.¹⁴ Pengujian ini dengan menggunakan bantuan SPSS 22 for windows.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas.¹⁵ Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.¹⁶ Menurut Tony Wijaya jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model tidak terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut

¹³Singgih Santoso, *Statistik Multivariat: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 43.

¹⁴*Ibid.*, hlm.52-55.

¹⁶Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, (Bogor: Indonesia, 2005), hlm. 63.

Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

Menurut Tony Wijaya (2012) salah satu cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*.¹⁷ Jika pola gambar *scatterplot* terdapat titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa statistiknya menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah

¹⁷Tony Wijaya, *Cepat Menguasai SPSS 20 (Untuk Olah dan Interpretasi Data)*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2012). hlm. 190.

rumus persamaan regresi linier berganda: (dengan empat variabel bebas)¹⁸

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah Menabung

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi dengan Y

X_1 = Kepribadian

X_2 = Reputasi

X_3 = Etika

X_4 = Identitas Perusahaan

e = Error

b. Uji signifikan (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 95% atau dengan *level of significancy* (α) sebesar 5% dengan *Degree of freedom* (df) = (n-k) dimana k adalah jumlah semua variabel .

¹⁸Dr. H. Nur Asnawi, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 181

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima, dan jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak.¹⁹

c. Uji signifikan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama (simultan) terhadap variabel terikat²⁰. Hasil uji F dapat dilihat pada output *ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima, dan jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak.²¹

²⁰Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007), hlm. 82

²¹*Ibid.*, hlm. 51.

