

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.¹ Penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek penelitian yang sebenarnya tentang pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik² yang dibantu SPSS 22 *for windows*.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani Km.4 No.3 Banjarmasin Timur kodepos 70234.

¹Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 63

²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 5.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 8112 orang.⁴

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian.⁵ Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling aksidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).⁶ Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 99 orang.

Cara menentukan sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:⁷

³Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, cet. ke-III, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 8.

⁴Maulidia Novianti, *Customer Service*, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 Mei 2018.

⁵Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 42.

⁶Riduwan, *op. cit.*, hlm. 20.

⁷Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 137.

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

$$n = \frac{8112}{1+(8112 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{8112}{1+81,12}$$

$$n = \frac{8112}{82,12}$$

$$n = 98,782 \approx 99$$

Jadi jumlah sampel penelitian untuk populasi 8112 adalah 99 orang.

Keterangan:

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diambil dalam penelitian ini ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner/angket. Data

primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Data yang dimaksud adalah:

TABEL 3.1 Data

No	Variabel	Indikator
1	Ikatan Keuangan (<i>financial benefit</i>)	a. Pemberian Hadiah Langsung b. Pemberian Poin Kumulatif c. Pemberian Hadiah Secara Undian
2	Ikatan Sosial (<i>sosial benefit</i>)	a. Pemberian Perhatian b. Pemeliharaan Hubungan c. Interaksi Antar Pribadi
3	Ikatan Struktural (<i>structural benefit</i>)	a. Pelayanan Secara Kelembagaan b. Sistem Organisasi yang Memadai c. Penggunaan Teknologi Informasi
4	Loyalitas Nasabah	a. <i>Purchase</i> (kesetiaan terhadap pembelian produk) b. <i>Retention</i> (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan) c. <i>Referalls</i> (merefereasikan secara total esistensi perusahaan)

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah diolah sebelumnya dan diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan dan internet seperti: buku, majalah, media tulis, laporan-laporan atau data lain dalam runtun waktu (*time series*).⁸ Data sekunder dalam penelitian ini

⁸Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 54.

didapat dari catatan, buku, jurnal, dan lain sebagainya yang terkait dengan judul penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk memperoleh data diatas diperlukan sumber data sebagai berikut:

- a. Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin.
- b. Informan, yaitu pihak-pihak yang dianggap peneliti dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah CBRM (*Consomer Banking Relationship Manager*) dan *Customer Service*.
- c. Dokumentasi, yaitu semua catatan ataupun arsip yang memuat data-data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁹ Pada penelitian ini observasi yang dilakukan peneliti adalah untuk mengamati

⁹Riduwan, *op.cit.*, hlm. 57.

apakah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin menerapkan faktor-faktor dari *relationship marketing*, serta penerapannya seperti apa.

2. Kuesioner/angket yaitu suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.¹⁰ Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mendapatkan data tentang pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin.
3. Dokumentasi yaitu suatu teknik mengumpulkan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.¹¹ Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data penunjang penelitian seperti visi-misi, struktur organisasi dan profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin.

F. Desain Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹² Desain pengukuran dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* (X)

¹⁰Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hlm. 76.

¹¹Ahmad Tanzeh, *op.cit.*, hlm. 66.

¹²Riduwan, *op.cit.*, hlm. 38.

terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

A. Yani Banjarmasin (Y).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif yang berupa:

SS (Sangat Setuju) :diberi skor 5

S (Setuju) :diberi skor 4

N (Netral) :diberi skor 3

TS (Tidak Setuju) :diberi skor 2

STS (Sangat Tidak Setuju) :diberi skor 1

Pada penelitian ini responden diharuskan memilih salah satu dari sejumlah kategori jawaban yang tersedia.

TABEL 3.2 Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item	Jumlah
1	Ikatan Keuangan (<i>financial benefit</i>)	a. Pemberian Hadiah Langsung b. Pemberian Poin Kumulatif c. Pemberian Hadiah Secara Undian	1,2,3,4,5	5
2	Ikatan Sosial (<i>sosial benefit</i>)	a. Pemberian Perhatian b. Pemeliharaan Hubungan c. Interaksi Antar Pribadi	6,7,8,9,10	5
3	Ikatan Struktural (<i>structural benefit</i>)	a. Pelayanan Secara Kelembagaan b. Sistem Organisasi yang Memadai c. Penggunaan Teknologi Informasi	11,12,13,14,15	5
4	Loyalitas Nasabah	a. <i>Purchase</i> (kesetiaan terhadap pembelian	16,17,18,19,20	5

Lanjutan Tabel 3.2 Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item	Jumlah
		produk) b. <i>Retention</i> (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan) c. <i>Referalls</i> (merefereasikan secara total esistensi perusahaan)		

G. Teknik Analisis Data

Data yang baru dikumpulkan dinamakan data mentah. Data mentah belum dapat dibaca atau belum memiliki informasi. Peneliti harus melakukan pengolahan data agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pengolahan data dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan data yang telah terkumpul, menyajikan dalam susunan yang baik, kemudian di analisis.

Untuk mengolah data yang telah diperoleh dari survei dan studi literatur, berikut langkah dan prosedur dalam analisis data, yaitu:¹³

1. Pengklasifikasian data, yaitu menggolongkan aneka ragam jawaban kedalam kategori-kategori yang jumlahnya lebih terbatas.
2. *Editing*, yaitu memeriksa kembali data yang telah diserahkan oleh responden. Pengeditan dilakukan dengan maksud untuk memeriksa semua jawaban responden yang di dapat, karena kadang terjadi kecacatan dalam kuesioner misalnya: responden sengaja salah menjawab, jawaban responden membentuk pola tertentu dan sebagainya.

¹³Ahmad Tanzeh, *op.cit.*, hlm. 67.

3. *Koding*, yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. Memberikan kode dalam hubungan dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer.
4. *Tabulasi*, yaitu mencatat atau entri data ke dalam tabel. Data-data dimasukkan ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan menggunakan laptop. Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuesioner *valid* (sahih) dan *reliabel* (handal), maka perlu diadakan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuesioner.

Setelah mengetahui langkah dan prosedur dalam analisis data kemudian langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut, berikut teknis analisis data:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas instrumen akan menentukan hasil riset, artinya riset yang menggunakan alat ukur dengan validitas dan reliabilitas yang telah teruji akan menghasilkan riset yang valid dan reliabel. Namun sebaliknya, riset yang menggunakan instrumen dengan validitas dan reliabilitas yang belum terujikan memberikan hasil riset yang tidak valid dan tidak reliabel, bahkan informasi yang keliru tentang permasalahan yang dipecahkan.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen.¹⁴ Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas yang digunakan menggunakan metode analisis butir. Uji validitas di sini dilakukan dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap Y. Apabila item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Data diolah menggunakan SPSS 22 for windows.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas.¹⁵ Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.¹⁶ Uji reliabilitas dilakukan

¹⁴Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *op.cit.*, hlm. 77

¹⁵Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREAL Sebuah Pengantar Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 35.

¹⁶Abuzar Asra, *et al.* eds., *Metode Penelitian Survei*, (Bogor: IN MEDIA, 2015), hlm. 150.

secara bersama-sama terhadap seluruh butiran pertanyaan, dimana
Jika $\text{Alpha} > 0,60$ maka reliabel.¹⁷

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas melalui besaran koefisien korelasi (r). Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Uji asumsi klasik antara lain, yaitu:¹⁸

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas data ini sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov. Cara mendeteksi normalitas data dengan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat dari

¹⁷*Ibid.*, hlm. 155.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 53.

nilai residual. Dikatakan normal apabila nilai residual yang dihasilkan atas nilai signifikan yang ditetapkan.¹⁹

Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal

Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Heterokedatisitas

Uji Heterokedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedatisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Model regresi yang baik adalah homoskedatisitas atau tidak terjadi heterokedatisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi homoskedatisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar). Ada beberapa cara untuk mendekati ada atau tidaknya homoskedatisitas, salah satunya adalah dengan cara uji scatterplot.²⁰

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di

¹⁹Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *op.cit.*, hlm. 64.

²⁰*Ibid.*, hlm. 66.

antara variabel bebas.²¹ Uji multikorelasi perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Jika VIF (*variance-inflating factor*) <10 maka tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut:²²

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

Keterangan:

- Y : Loyalitas Nasabah
- X₁ : Ikatan Keuangan
- X₂ : Ikatan Sosial
- X₃ : Ikatan Struktural
- a : Nilai Konstanta
- b₁ : Koefisien Ikatan Keuangan
- b₂ : Koefisien Ikatan Sosial
- b₃ : Koefisien Ikatan Struktural

²¹*Ibid.*, hlm. 70.

²²*Ibid.*, hlm. 91.

e : Error

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap variabel tergantung. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak.²³ Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Xi) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Cara 1

Jika Sig > 0,05 maka Ho diterima

Jika Sig < 0,05 maka Ho ditolak

Cara 2

Jika $-t < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka Ho diterima

Jika $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka Ho ditolak

b. Uji F atau Uji Signifikansi Persamaan (Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel tergantung. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergantung maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria atau *fit*. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka masuk dalam

²³Ratlan Pardede dan Renhard Manurung, *Analisis Jalur Teori Dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 29.

kategori tidak cocok atau *not fit*.²⁴ Uji f dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2 , dan X_3) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu loyalitas nasabah.

Cara 1

Jika Sig > 0,05 maka H_0 diterima

Jika Sig < 0,05 maka H_0 ditolak

Cara 2

F hitung < F tabel maka H_0 diterima

F hitung > F tabel maka H_0 ditolak

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y). Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.²⁵

²⁴*Ibid.*, hlm. 28.

²⁵Amos Neolaka, *op.cit.*, hlm. 130.

H. Tahapan Penelitian

Kegiatan penelitian yang dilaksanakan dibagi dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaan maka dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Perbankan Syariah. Kemudian meminta untuk dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta penetapa Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, maka dikonsultasikan kembali untuk dilakukan perbaikan seperlunya kemudian diseminarkan pada Senin 27 Nopember 2017.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data-data yang didapatkan kemudian untuk dikategorisasi, editing kemudian didiskripsikan sehingga data-data yang didapat valid pada Senin 16 April 2018.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik pengolahan data dan analisis secara objektif pada Sabtu 16 Juni 2018.

4. Tahap Penyusunan

Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian yang diperoleh dengan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, sehingga dianggap baik dan layak untuk dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan pada Rabu 27 Juni 2018.

