

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif-kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistik (Bisri,2013:12).

Sedangkan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain(Sugiyono 2013: 13). Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh tata letak/*layout* terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2010:137) menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data langsung dengan memberikan kuesioner kepada para nasabah Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis ambil untuk penelitian ini adalah PT.Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto. Yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No.95 RT. 20 Kelurahan Kebun Bunga. Banjarmasin Selatan., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto yang berjumlah ±3000 orang.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian 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 dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.²

Dalam penelitian ini peneliti memakai teknik *probability sampling* dengan menggunakan *sampel random* atau sampel acak. Menurut Arikunto dalam bukunya mengemukakan sebagai berikut:³

Teknik sampling ini diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (chance) dipilih menjadi sampel.

¹ Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Jakarta : PT Binailmu, 2004) Hlm. 56

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2008) Hlm. 116

³ *Ibid*, hlm. 177

Dalam penelitian ini menggunakan Bank Syariah yaitu Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto yang berjumlah ±3000 orang.

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁴

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

Dimana:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

d^2 = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dari populasi sebanyak:

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

$$n = \frac{3.000}{3.000(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.000}{31}$$

$$n = 96,77$$

Berdasarkan rumus slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,77 sampel, namun karena subjek bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 97 responden.

⁴ Umar, H. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)Hlm. 49

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu :

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket, yaitu serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.⁵ Dalam penelitian ini kuesioner/angket diisi oleh nasabah Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

2. Dokumentasi

Studi dokumen, yaitu penulis terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi pendukung dalam penelitian ini, sehingga diperoleh data-data tentang sejarah berdirinya Bank Mandiri Syariah, visi dan misi serta data lain yang diperlukan penulis seperti brosur maupun artikel mengenai Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

F. Skala Pengukuran

Dalam kuesioner/angket ini, penulis menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

⁵M.Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006). Hlm.123.

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁶

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain⁷:

- | | |
|------------------------------------|---|
| a. Sangat setuju diberi skor | 5 |
| b. Setuju diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju diberi skor | 1 |

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

Tabel 1.2

Variabel penelitian

No	Variabel	Indikator	Item	Jumlah
1	<i>Layout</i> Gedung (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk gedung memberikan kesan megah dan baik • Tersedianya pos-pos keamanan • Tersedianya tempat ibadah di sekitar lokasi bank • Tersedia telepon umum 	1,2,3,4	4

⁶Sugiyono, *op.cit.* Hlm. 132-133.

⁷*Ibid.*Hlm. 133.

		atau fasilitas khusus lainnya.		
2	<i>Layout</i> Ruangan(X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Suasana ruangan terkesan luas dan lega • Tata letak kursi dan meja tersusun rapi dan mudah dipindah-pindahkan • Hiasan dalam ruangan yang menarik • Adanya sarana hiburan seperti musik dan televisi. 	5,6,7,8	4
	Loyalitas Nasabah (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Purchase</i> (kesetiaan terhadap pembelian produk) • <i>Retention</i> (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan) • <i>Referalls</i> (merefereasikan secara total esistensi perusahaan) 	9,10,11,12,13	5

G. Teknik Analisis Data

Agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data, maka penulis melakukan beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Proses *Editing*, yaitu melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. pada prinsipnya, proses *editing* bertujuan agar data yang nanti akan dianalisis telah akurat, lengkap dan dapat dilakukan proses selanjutnya.⁸
- b. *Koding*, yaitu pemberian tanda, simbol atau kode bagi tiap-tiap data untuk yang termasuk dalam kategori yang sama, dalam

⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm.205-206

penelitian ini sedang disesuaikan dengan variabel penelitian dengan kode.⁹

- c. Tabulasi, yaitu usaha penyajian data yang dilakukan dengan bentuk tabel.¹⁰
- d. Interpretasi, yaitu memahami dan memberikan penafsiran terhadap data-data sehingga hasil penelitian yang didapat akan diperoleh gambaran yang mudah dipahami.

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

1) Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Demi menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, maka alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner harus melalui dua tahapan uji, yaitu uji validitas dan uji reabilitas.

a) Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat kita lakukan dalam menempatkan validitas suatu instrumen

⁹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009). Hlm. 67-68

¹⁰ *Ibid.* Hlm. 68-69

pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran.¹¹

Teknik yang digunakan uji validitas adalah teknik korelasi *product moment* dari *Pearson*, yang mana menguji kualitas-kualitas itemnya. Pengujian menggunakan program *SPSS 23 for windows* dengan cara mengkolerasikan masing-masing pertanyaan dalam skor total. Kriterianya jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai r tabel, maka item instrumennya valid.¹² Hal ini juga dapat dilihat dari nilai r (signifikansi), dikatakan valid jika $r > a = 0,05$ ataupun tingkat signifikansi 5%.¹³

b) Uji Realibitas

Bila alat ukur itu sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu uji pula realinilitasnya. Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil penelitian pengukuran yang konsisten.¹⁴ Uji reabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, di mana

¹¹ Husein Umar., *op.cit.*. Hlm. 59

¹² Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007). Hlm. 36

¹³ Ahmad Tenzeh. *Op. Cit.* Hlm.73

¹⁴ M. Ma'ruf Abdullah. *Metodelogi Penelitian Komparatif* (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2015). Hlm.260-261

butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji ini menggunakan koefisien *Alpha-Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas lebih besardari 0,6 atau 60% maka dapat dikatakan semua instrumen tersebut reliabel.¹⁵

Uji reliabelitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan cara membandingkan nilai r dan nilai tabel. Kriterianya jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai tabel r , maka instrumen dinyatakan reliabel.¹⁶

2) Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimotor/BLUE*) dari suatu persamaan regresilinear berga

nda dengan metode kuadrat terkecil (*least Squares*).

Perludilakukan pengujian dengan jalan persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

a. Uji Multikolinieritas

Uji non-multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara peubah bebas (variabel

¹⁵ Ahmad Tenzeh. *Op. Cit.* Hlm.73

¹⁶ *Ibid.* Hlm.37

independent). Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinearitas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model yang bebas *multikolinieritas* yaitu mempunyai nilai $VIF \geq 4$ atau 5.¹⁷

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah data mendekati distribusi normal apabila grafik mendekati hampiran kurva normal atau distribusi data di sekitar garis diagonal pada grafik normal P-P Plot dan bisa menggunakan uji

¹⁷ Nur Asnawi dan Masyhuri. *Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2011). Hlm. 176

Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil *Kolmogorov-Smirnov e*” 0,05, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.¹⁸

c. Uji Autokorelasi

Tujuannya untuk apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari *autokorelasi*.

Menurut Singgih, untuk mendeteksi ada tidaknya *autokorelasi*, melalui tabel *Durbin-Watson* yang dapat dilakukan melalui program SPSS

1. Jika angka D-W di bawah -2 , berarti *autokorelasi* positif.
2. Jika angka D-W di atas $+2$, berarti *autokorelasi* negatif.
3. Jika angka D-W di antara -2 sampai dengan $+2$, berarti tidak *autokorelasi*.¹⁹

d. Uji Heteroskedastisitas

¹⁸ *Ibid.* Hlm.178-179

¹⁹ *Ibid.* Hlm.177-178

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkolerasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil kolerasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung *heterokedastisitas*. *Heterokedastisitas* diuji dengan menggunakan uji koefisien kolerasi Rank Spearman yaitu mengkolerasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas.²⁰ Metode lain yang bisa digunakan yaitu menyakinkan bahwa model tidak mengandung heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot, yaitu denganmembuat garfik plot nilai prediksi variabel dependen terstandarisasi (*ZRESID*) dengan Residual standar (*SRESID*). Ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pala tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZRESID*.

3) Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun mengenai alat analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yaitu hubungan secara linier

²⁰ *Ibid.* Hlm. 178

antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \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 ataupun penurunan. Dalam hal ini penelitian digunakan untuk mengetahui apakah tata letak/*layout* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

Analisis regresi berganda tersebut dapat ditulis dalam bentuk rumus:²¹

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

Dimanaa :

Y : Loyalitas nasabah

a : Konstanta

X_1 : Lokasi bank

X_2 : *Layout* Gedung

X_3 : *Layout* ruangan

b_1, b_2, b_3 : Koefisien kolerasi

²¹ Sugiyono. Op. Cit. Hlm.277

Sedangkan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat diketahui dengan ketentuan berikut ini :

- a. Jika nilai koefisien $+0,70$ - ke atas bermakna hubungan positif yang kuat.
- b. Jika nilai koefisien $+0,50$ - $+0,69$ bermakna hubungan positif yang mantap.
- c. Jika nilai koefisien $+0,30$ - $+0,49$ bermakna hubungan positif yang sedang.
- d. Jika nilai koefisien $+0,10$ - $+0,29$ bermakna hubungan positif yang tidak berarti/
- e. Jika nilai koefisien $0,0$ bermakna tidak ada hubungan.
- f. Jika nilai koefisien $(-0,01)$ - $(-0,09)$ bermakna hubungan negatif tidak berarti.
- g. Jika nilai koefisien $(-0,10)$ - $(0,29)$ bermakna hubungan negatif yang rendah.
- h. Jika nilai koefisien $(-0,30)$ - $(-0,49)$ bermakna hubungan negatif sedang.
- i. Jika nilai koefisien $(-0,50)$ - $(-0,69)$ bermakna hubungan negatif yang mantap.
- j. Jika nilai koefisien $(-0,70)$ - ke bawah bermakna hubungan negatif yang sangat kuat.

4) Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesa maka dalam penelitian akan dilakukan dengan menggunakan alat uji, yaitu :

a) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = $n - k$, maka diperoleh nilai t. Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

b) Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama-sama. Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dan pada *Model Summary output*. Dalam

penelitian ini loyalitas yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (dk) = $(k - 1) (n - k)$.

Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel

ANOVA. H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya H_a ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.