

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti. Pendekatan kuantitatif dimulai dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Kesimpulan atau hipotesis dapat ditarik berdasarkan data empiris.

Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah kota Banjarmasin menggunakan layanan *BSI Mobile*.

Dalam penelitian ini mencari hubungan dari variabel bebas promosi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap variabel terikat keputusan nasabah (Y).

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin, Kota Banjarmasin dipilih sebagai lokasi penelitian karena jumlah nasabah BSI yang menggunakan *BSI Mobile* di kota ini adalah yang paling tinggi dibandingkan dengan Kabupaten atau Kota Lainnya di Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti. Dalam penelitian yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat Kota Banjarmasin.

Objek penelitian adalah titik fokus perhatian dari penelitian. Objek penelitian yang dimaksud peneliti pada penelitian ini adalah pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah kota Banjarmasin menggunakan layanan *BSI Mobile*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam metode penelitian, kata populasi dipakai untuk menyebutkan sekelompok objek yang menjadi tujuan penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia berada di Banjarmasin.

2. Sampel

Sampel adalah dari bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan penelitian terhadap semua yang pernah atau masih

menjadi nasabah pada bank BSI. Karena hal itu akan membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga.

Teknik yang Penulis gunakan dalam pengambilan sampel ini adalah teknik *non-probability sampling* (tidak seluruh populasi diambil), kategori *purposive sampling*. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu: nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan BSI *Mobile* Berdomisili di kota Banjarmasin, berusia 18-46 tahun.

Roscoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 90. Sebagai aturan umum ukuran sampel antara 30 sampai dengan 500, dan

juga menyesuaikan dengan jumlah variabel penelitian yaitu 3 variabel, maka jumlah anggota sampel $30 \times 3 = 90$.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2019) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebar kuesioner melalui google form ke nasabah di kota banjarmasin yang menggunakan layanan BSI *Mobile* yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

2. Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2019), sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari buku-buku, jurnal dan sumber bacaan lain yang relevan dengan objek yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Kuesioner dalam

penelitian adalah mengenai promosi dan kualitas layanan serta keputusan nasabah.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan catatan dari instansi, bahan-bahan bacaan, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian khususnya data-data menyangkut Bank Syariah Indonesia dan juga mengenai Kota Banjarmasin, seperti :

- a. Sejarah singkat
- b. Visi dan Misi
- c. Struktur organisasi

G. Variabel penelitian

Variabel merupakan atribut dan sifat atau nilai orang sekaligus perlakuan pada objek yang memiliki variasi tertentu yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Komponen dimaksud penting dalam menarik kesimpulan atau inferensi suatu penelitian. Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas juga sering disebut independent, variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam penelitian ini promosi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) adalah sebagai variabel bebas.

- b. Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi dan menjadi akibat adanya variabel bebas dan variabel terikat tidak dimanipulasi. Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah keputusan menggunakan layanan *BSI Mobile*

H. Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan menghasilkan data yang akan dianalisis lebih lanjut guna menjawab tujuan penelitian (Riyanto and Hatmawan, 2020)

Penelitian ini menggunakan bentuk skala likert dalam pengukurannya. Banyak peneliti menggunakan bentuk skala likert dalam mengukur sikap, pendapat, persepsi atau fenomena sosial lainnya. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan lima kategori yaitu:

Tabel 3. 1
Skala Likert

Pendapat	Nilai
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak setuju	1

I. Instrumen penelitian

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini ini menggunakan angket (kuesioner) yang memuat daftar pertanyaan berkaitan masalah dan tujuan dalam penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa

instrumen penelitian digunakan dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk pengumpulan data untuk mempermudah pekerjaannya dan hasilnya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan software *Statistical package for the Sosial Science (SPSS)* versi 25 dan *Microsoft Exel 2016*.

Indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Indikator

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Promosi (X ₁) Kotler dan Amstrong (2008)	<i>Advertising</i> (Periklanan)	a. Memberi pengaruh calon nasabah b. Memberi informasi melalui media cetak (pamflet, brosur dan lain-lain) c. Memberi informasi melalui media elektronik	Likert
	promosi penjualan	a. Memberi promo menarik b. Memberi berbagai transaksi menarik	Likert
	<i>Personal selling</i>	a. Melakukan promosi secara langsung kepada nasabah b. Melakukan promosi saat acara-acara tertentu untuk berinteraksi langsung dengan nasabah	Likert
	<i>Direct selling</i>	a. Melakukan pemasaran langsung kepada nasabah sesuai permintaan b. Melakukan komunikasi langsung	Likert
Kualitas layanan (X ₂) Tjiptono and Chandra, (2016)	<i>Tangible</i> (berwujud atau nampak)	a. Prosedur layanan b. Akses layanan yang mudah	Likert
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Ketelitian b. Standar layanan c. Keahlian teknologi	Likert
	Ketanggapan	a. Respon cepat b. Memberikan kepuasan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	<i>Assurance</i> (jaaminan)	a. Jaminan tepat pas sesuai dengan kebutuhan b. Legalitas layanan	Likert
	<i>Empathy</i>	a. Mengutamakan pelanggan b. Tidak berlaku diskriminatif	Likert
Keputusan (Y) Kotler (2008)	Pengenalan nasabah	a. Menyediakan kebutuhan nasabah b. Sudah mengenal layanan	Likert
	Pencarian informasi	a. Mendapatkan informasi b. Melakukan seleksi layanan dan informasi	Likert
	Evaluasi alternatif	a. Layanan lebih unggul b. Tidak mnjadi nasabah bank lain	Likert
	Keputusan menggunakan	a. Keyakinan atas keputusan menggunakan b. Kebutuhan akan layanan	Likert
	Pasca pembelian	a. Selalu menggunakan layanan b. Melakukan pembaruan sistem	Likert

J. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik yang mampu menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian beserta hipotesis penelitian.

1. Uji Validitas

Validitas mengenai keabsahan, ketepatan, akurasi butir-butir pertanyaan alat ukur terhadap yang diukur. Validitas meningkatkan bobot keabsahan data yang diharapkan oleh peneliti jika alat ukur memiliki akurasi yang baik (Bungin, 2017). Untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat dari corrected item-total correlation yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Hasilnya dapat diketahui pada semua item, jika $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ maka dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengenai keandalan alat ukur, bagaimana ketetapan alat tersebut dalam mengukur. Artinya, dapat menghasilkan hasil yang sama saat diterapkan pada sampel yang sama. Berbeda dengan instrumen penelitian yang berasal dari kuesioner, untuk mendapatkan keajegan dan hasil kuesioner dengan kurun waktu dan tempat yang berbeda sering kali memperoleh hasil yang berbeda. Untuk itu, perlu dilakukan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian dari kuesioner, sehingga hasil penelitian lebih berkualitas (Riyanto and Hatmawan, 2020). Pengujian reliabilitas mengacu pada nilai *Alpha Cronbach* $\alpha > 0,60$. Triton mengemukakan bahwa skala ini dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan interpretasi kemantapan alpha sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 – 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 – 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,41 – 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 – 0,80, berarti reliable
- e. Nilai *alpha cronbach* 0,81 – 1,00, berarti sangat reliable

3. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar dalam penelitian ini adalah melalui uji normalitas dan uji linieritas.

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna pada tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Adapun ketentuan dalam uji normalitas data adalah:

- 1) Jika data normal, maka digunakan statistik parametrik,
- 2) Jika data tidak normal, gunakan statistik nonparametrik.

Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Erlina & Mulyani, 2018, hlm. 103). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual mengikuti berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebelumnya. Menurut Ghozali cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov (K-S)*” (Ghozali, 2021, hlm. 115). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila $\text{sig} > 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$, berarti distribusi data normal (Ho diterima), sebaliknya bila $\text{sig} < 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$, berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima).

b. Uji Linieritas

Bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan antar variabel bebas dengan satu variabel terikat. Hubungan variabel linier jika

nilai signifikansi $> 0,05$. Sebaliknya, data tidak linier jika nilai signifikansi $< 0,05$. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi.

4. Uji Asumsi klasik

Penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2018, hlm. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan Uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2021, hlm. 105).

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2021, hlm. 91). Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan Toleransinya.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a) Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen, jika di antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- b) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation faktor* (VIF), nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* mendekati 1 dan nilai VIF < 10

5. Uji analisis regresi linier berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang memiliki variabel lebih dari satu. Variabel terikat (Y) dihubungkan dengan lebih dari satu variabel bebas (X1, X2, X3,...Xn).

Model tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = keputusan menggunakan layanan (variabel dependen)
 a = bilangan konstan
 $\beta_1 \beta_2$ = koefisien korelasi ganda
 X1 = promosi (variabel independen)
 X2 = kualitas layanan (variabel independen)
 e = residual (*error*)

6. Uji Hipotesis

Hipotesis statistik adalah bentuk pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara dan lemah kebenarannya mengenai keadaan populasi. Hipotesis statistik dapat berbentuk suatu variabel. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji parsial (*t-test*) dan uji F.

7. Uji parsial (*t-test*)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh promosi dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin. Uji parsial (*t-test*) dapat dilakukan dengan dasar kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel promosi dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin.
- 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel promosi dan kualitas layanan berpengaruh

signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin.

8. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh promosi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin.

Uji F dapat dilakukan dengan dasar kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing masing variabel promosi dan kualitas layanan tidak berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin.
- 2) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya masing masing variabel promosi dan kualitas layanan berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada nasabah kota Banjarmasin.

9. Uji koefisien determinasi (uji R^2)

Uji R^2 dilakukan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$R^2 = (r^2)$$

R^2 = koefisien determinasi
 r^2 = koefisien korelasi