

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian studi lapangan (*field research*). yakni penelitian yang dilakukan di dunia nyata. Penelitian lapangan dapat dimaksudkan pula dengan penelitian yang secara langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti (Ariska, 2019). Penelitian lapangan dalam penelitian ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah di bank syariah Indonesia KCP Barabai.

Pendekatan penelitian menurut Sukandarrumidi, yakni cara ilmiah peneliti dalam memperoleh data dengan tujuan serta kegunaan tertentu (Deepublishstore.com, 2022). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah secara kuantitatif, metode yang digunakan adalah metode secara parsial (bagian dari total keseluruhan) dan secara simultan (keseluruhan). Analisis kuantitatif digunakan untuk memverifikasi teori-teori terutama yang berkenaan dengan teori kualitas pelayanan, teori kepuasan nasabah, serta teori citra bank yang berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah di bank.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni lembaga atau wilayah tertentu yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian demi mendapatkan data-data yang akurat serta menangkap terjadinya fenomena (Sugiyono, 2018b). Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya permasalahan yang menyangkut dengan alasan mengapa nasabah belum loyal, belum loyal artinya kemungkinan besar apakah nasabah meragukan kualitas pelayanan disana. Serta ada pula kemungkinan nasabah belum ada kepuasan bertransaksi di lokasi ini sehingga citra BSI KCP Barabai ini pun masih dipertanyakan.

Tabel 3.1

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

| | |
|------------------------|---|
| Nama Bank | : Bank Syariah Indonesia |
| Kode Bank | : 002 |
| Nama Perusahaan | : PT. Bank Syariah Indonesia Tbk |
| Kantor Cabang Pembantu | : Barabai |
| Alamat Perusahaan | : Jl. Murakata, No. 71, Kel. Bukat, Kec. Barabai, Kab. Hulu Sungai Tengah, Prov. Kal-Sel |
| Kode Pos | : 71314 |
| Jumlah Karyawan | : 18 Orang |

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Definisi dari populasi sendiri yakni jumlah keseluruhan atau wilayah generalisasi yang terdiri dari beberapa unit objek yang berkualitas dan punya karakteristik tertentu (Krismanto, 2009:59). Populasi telah ditetapkan dan dipelajari oleh peneliti yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yakni nasabah tabungan wadhiah yang bertempat tinggal kecamatan Barabai, kecamatan BAS, kecamatan BAT dan kecamatan Hantakan, yang mana jumlah populasi masyarakat disana tidak diketahui ada beberapa orang yang bermukim.

Tabel 3.2

Populasi Penduduk Area Perkotaan & Pelosok Desa

| Area Perkotaan (Kecamatan Barabai) | Pelosok Desa (Kecamatan Batang Alai Selatan) | Pelosok Desa (Kecamatan Batang Alai Timur) | Pelosok Desa (Kecamatan Hantakan) |
|---|---|---|--|
| Awang Besar | Banua Rantau | Batu Tangga | Alat |
| Ayung | Birayang Surapati | Nateh | Bulayak |
| Bakapas | Birayang Timur | Tandilang | Hantakan |
| Banua Binjai | Kapar | Pembakulan | Haruyan Dayak |
| Banua Budi | Kias | - | Murung B |

| | | | |
|---------------|-----------------|---|---------|
| Banua Jingah | Labuhan | - | Pasting |
| Benawa Tengah | Limbar | - | Tilahan |
| Gambah | Lok Besar | - | - |
| Kayu Bawang | Lunjuk | - | - |
| Mandingin | Paya | - | - |
| Pajukungan | Rangas | - | - |
| Barabai Barat | Tembok Bahalang | - | - |
| Barabai Darat | Wawai | - | - |
| Barabai Timur | - | - | - |
| Barabai Utara | - | - | - |
| Bukat | - | - | - |

2. Sampel Penelitian

Definisi dari sampel sendiri yakni bagian dari jumlah keseluruhan dari beberapa unit objek dan memiliki karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang menggunakan pemilihan acak berdasarkan penilaian subjektif peneliti. Ciri lainnya adalah metode evaluasinya tidak terlalu ketat.

Metode yang diambil dalam teknik *nonprobability sampling* adalah *purposive sampling*. Definisi dari *purposive sampling* sendiri yakni teknik pengambilan

sampel yang memiliki kriteria responden tertentu sesuai dengan yang dikehendaki oleh peneliti (Ipah, 2021). Dalam penelitian ini, kriteria yang ditentukan untuk menjadi responden yakni berdasarkan pada relasi peneliti, maupun dari relasi keluarga peneliti, dengan spesifikasi mereka yang menjadi nasabah tabungan wadhiah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (dalam Riduwan & Akdon, 2010), yakni dengan rumus :

$$n = \frac{Z\alpha^2 XP XQ}{L^2}$$

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z α = Nilai standar dari distribusi sesuai ($\alpha = 5\% = 1.96$)

P = *Prelevansi outcome* yang dipakai 50% (0,5)

Q = 1-P = 0,5

L = Tingkat ketelitian 10% (0,1)

Dimana diketahui :

$$n = \frac{1.96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$$

Berdasarkan rumus Lemeshow, dapat diketahui jumlah sampel minimal 96,04 sehingga harus dibulatkan menjadi 100. Dengan alasan, jika nantinya data ada menunjukkan yang kurang valid, maka bisa menggunakan isian kuesioner yang lebih tersebut. Apabila seluruh kuesioner atau 100 data dinyatakan valid, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Jumlah 100 ini dianggap

representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data mempunyai arti sebagai informasi berupa sekumpulan keterangan yang diperoleh melalui pengamatan-pengamatan. Namun data belum di olah lebih lanjut yang berujung pada sebuah fakta atau cuman sekedar anggapan (Husaini, 2019). Menurut Sugiyono, data terbagi menjadi dua kategori yakni :

- **Data Primer**

Data primer diartikan sebagai data yang didapat secara nyata melalui survei lapangan dan berlangsung dari sumbernya, atau biasa disebut dengan data murni (Populix n.d., 2019). Data primer biasanya perlu diolah kembali karena hanya tersedia dalam bentuk mentahan. Fungsi dari data primer itu sendiri yakni sebagai jawaban atas rumusan masalah secara langsung dari objek yang telah di teliti, dalam menghadapi permasalahan menjadi bahan evaluasi, mendapatkan data yang valid dan data primer dapat menjadi bahan dasar penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan (Pahlephi, 2022).

Pada penelitian ini, data primer di peroleh secara kuantitatif, yakni data diperoleh melalui angket atau kuesioner dari nasabah BSI KCP Barabai. Sehingga nantinya akan mendapatkan data kemudian dilakukan analisis dalam JASP (Khalim, 2014).

- Data Sekunder

Data sekunder diartikan sebagai data yang terkumpul dari sumber yang telah diolah terlebih dahulu (Mila, 2020). Fungsi dari data sekunder ini sendiri diantaranya yakni sebagai pengklasifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, pendukung informasi terkait data primer yang telah diperoleh dan sebagai tolak ukur evaluasi dari data primer yang telah diperoleh (Rafif, 2017).

2. Sumber Data

Sumber data yakni data yang diperoleh didapat melalui subjek penelitian (Pratema 2019). Sumber data secara kuantitatif diperoleh melalui pengisian angket atau kuesioner sebagai instrumen penelitian (Awliatasya, 2020). Menurut Sugiyono, angket atau kuesioner diartikan sebagai seperangkat pertanyaan yang diberikan baik dalam bentuk tabel ataupun pengisian link oleh subjek penelitian. Angket terbagi menjadi dua yakni angket secara terbuka dan tertutup.

Secara terbuka, peneliti mengharap responden untuk mengisi jawaban singkat pada pertanyaan yang telah diberikan. Namun yang secara tertutup, responden biasanya hanya memberikan tanda pada jawaban yang sesuai dengan diri responden berdasarkan dengan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono, 2018:34). Wawancara tidak terstruktur artinya peneliti secara bebas memberikan pertanyaan tanpa adanya pedoman wawancara secara sistematis. Biasanya kita kenal dengan obrolan yang ringan, singkat dan jelas (Rafiq, 2015:47-48).

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data primer berupa angket/kuesioner dilakukan secara tertutup, artinya jawabannya sudah disediakan oleh peneliti contohnya seperti sangat loyal/sangat setuju, loyal/setuju, cukup/netral, tidak loyal/tidak setuju dan sangat tidak loyal/sangat tidak setuju. Tanda disalah satu pilihan menjadi ciri dari apa yang telah dipilih oleh responden.

Data sekunder didapat melalui pengolahan terhadap data terlebih dahulu oleh si peneliti dengan media yang digunakan yakni berupa website PT. Bank Syariah Indonesia, buku-buku, jurnal, artikel dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan data yang diperlukan peneliti serta dapat pula diperoleh melalui karya ilmiah peneliti terdahulu (Populix n.d., 2020). Data sekunder yang tertuang dalam peneliti terdahulu dicantumkan yakni sebagai berikut :

- Tesis Adi Krismanto (2009) dengan judul “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*”.
- Skripsi Muhammad Iqbal (2019) dengan judul “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi*”.
- Skripsi Ayu Azhari Meliana (2017) dengan judul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk terhadap pembiayaan)*”.

- Jurnal Nidya Elvareta Fardani (2015) yang berjudul "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mobile Broadband Services Telkomsel di Kota Bandung Tahun 2014*".
- Jurnal Rusydi Abubakar & Jamaluddin (2013) yang berjudul "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Pra-Bayar XL pada Fakultas Ekonomi Universitas Malikussaleh*".
- Jurnal Nor Asmi & Mardatillah (2021) yang berjudul "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Naem 555 Cucian*".

F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

1. Desain Pengukuran

Desain pengukuran merupakan bagaimana cara peneliti dalam mengolah data untuk mengklasifikasikan variabel agar dalam langkah menganalisis data tidak ada terjadinya kesalahan (Deepublishstore.com, 2018). Dalam penelitian ini pembuatan kuesioner dengan menggunakan skala likert digunakan sebagai alat ukur data yang nantinya akan dikumpulkan.

Skala likert merupakan salah satu jenis alat ukur yang digunakan untuk mengukur reaksi, persepsi, dan pendapat responden mulai dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” terhadap suatu situasi atau fenomena dalam suatu penelitian. Skala likert biasanya di tunjukkan dengan skor penilaian angka 1 sampai dengan 5. Setiap angka dinyatakan sebagai pernyataan yakni sebagai berikut :

- Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
- Angka 3 = Netral (N)
- Angka 4 = Setuju (S)
- Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur objek dari penelitian atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel (Shopia, 2021). Instrumen yang dipilih dalam penelitian ini adalah angket yang dirancang berdasarkan skala likert.

Variabel-variabel yang tercantum dalam kuesioner penelitian ini terdiri dari unsur-unsur teori loyalitas nasabah seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank yang berpengaruh atau tidak terhadap loyalitas nasabah. Dibawah ini merupakan variabel yang akan diukur dalam penelitian, yakni sebagai berikut :

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|--------------------|-----------------------|---|--------------|
| Kualitas Pelayanan | <i>Reliability</i> | Bank memberi pelayanan secara tepat waktu, akurat dan pasti dalam menyampaikan produk | Skala Likert |
| | <i>Procedure</i> | Bank menghimpun & menyalurkan dana | |
| | <i>Responsiveness</i> | Bank mampu menolong masalah nasabah | |

| | | | |
|-------------------|---------------------------|---|--------------|
| Kepuasan Nasabah | Kualitas Produk | Nasabah puas apabila produk atau jasa pelayanan bank berkualitas | Skala Likert |
| | Harga | Nasabah membandingkan produk atau jasa pelayanan antar bank, apabila murah-berkualitas, maka akan dilirik nasabah | |
| | Emosional | Nasabah merasa unggul ketika orang lain tercengang karena dia bertransaksi dengan bank yang bersangkutan | |
| Citra Bank | <i>Reputation</i> | Kinerja bank yang telah diyakini nasabah | Skala Likert |
| | <i>Value</i> | Nilai yang dimiliki oleh pihak bank | |
| | <i>Corporate Identity</i> | Komponen yang mempermudah nasabah dalam mengenal bank (ex : warna, logo, slogan bank, dll) | |
| Loyalitas Nasabah | <i>Trust</i> | Kepercayaan nasabah terhadap bank | Skala Likert |
| | <i>Emotion Commitment</i> | Keterikatan secara emosional oleh nasabah untuk terus terlibat dalam pengembangan bank yang bersangkutan | |
| | <i>Retention</i> | Nasabah tidak terpengaruh daya tarik bank lain | |

G. Teknik Analisis Data

Teknik menganalisis data adalah saat dimana kegiatan dalam pencarian data, menyusun data secara sistematis sehingga mendapatkan kesimpulan yang mudah di pahami dari data yang telah di cari (Iqbal, 2019:55-54). Perangkat JASP digunakan untuk menguji analisis data yakni dengan analisis sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk mengukur valid atau tidaknya angket kuesioner yang dibagikan ke responden. Maksudnya, apakah kuesioner itu akan menjawab atau tidak semua pertanyaan yang menjadi rumusan masalah dari suatu penelitian. Suatu instrumen dikatakan valid apabila hasil ukur dan data perolehannya sesuai dengan apa yang peneliti harapkan (Krismanto, 2009:68).

- Apabila $p\text{-value} < 0,05$, maka dinyatakan valid,
- Apabila $p\text{-value} > 0,05$, maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau yang sering disebut dengan uji kehandalan, digunakan untuk membuktikan konsistensi dan ketepatan jawaban responden yang telah diisi menggunakan kuesioner apakah akan stabil dari waktu ke waktu nantinya (Mardatillah, 2021:45). Estimasi kehandalan dikatakan sesuai apabila pengukuran yang dilakukan pada sampel yang berbeda namun hasil pengukurannya tetap konsisten. Uji reliabilitas ditandai dengan adanya koefisien *cronbach's alpha* dengan nilai lebih besar dari 0,70 ($\alpha > 0,70$) (Krismanto, 2009:69).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, variabel dependen ataupun kedua variabel ini berdistribusi secara

normal/mendekati normal/tidak normal. Cara mengetahui atau mendeteksi variabelnya yakni dengan menggunakan uji normalitas shapiro-wilk dengan sampel jumlah <100 atau $= 100$ sampel. Uji shaprio-wilk ditandai dengan pengambilan keputusan yakni (Mardatillah, 2021:46) :

- Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal,
- Apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam model regresi (Iqbal, 2019:58)

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Cara uji multikolinearitas ditandai dengan pengambilan keputusan yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:47) :

- Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) $< 10,00$, maka terjadi gejala multikolinearitas,
- Apabila nilai *tolerance value* $< 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) $>$ dari $10,00$, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi digunakan untuk mengetahui apakah antar data dari variabel penelitian ada hubungan yang kuat baik positif maupun negatif dalam model

regresi linear. Cara uji autokorelasi ditandai dengan pengambilan keputusan uji

Durbin-Watson (*DW test*) yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:48) :

- Apabila nilai D-W diatas minus $- 2$, berarti autokorelasi positif,
- Apabila nilai D-W dibawah plus $+ 2$, berarti autokorelasi negatif,
- Apabila nilai D-W di antara $- 2$ sampai dengan $+ 2$, berarti tidak berautokorelasi.

3. Uji Statistik

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan keadaan saat dimana data statistik digambarkan secara umum yang meliputi diantaranya seperti distribusi frekuensi, pengukuran tendensi pusat dan pengukuran variabilitas (Mardatillah, 2021:45). Analisis ini terdiri dari mean, median, modus, simpangan baku dan variansi. Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan pengolahan data melalui kuesioner yang di analisis dengan skala likert.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menggambarkan keadaan ketika apakah variabel satu berhubungan dengan variabel yang lainnya, apakah dua atau lebih variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, apakah variabel independen yakni kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh terhadap variabel dependennya yakni loyalitas nasabah. Analisis regresi linear berganda ditulis dalam bentuk rumus

yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:49) :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + C$$

Keterangan :

Y : Variabel loyalitas nasabah

C : Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi dari setiap variabel X

X_1 : Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 : Variabel Kepuasan Nasabah

X_3 : Variabel Citra Bank

c. Koefisien Korelasi (R) & Determinasi (R^2)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen secara serentak. Cara mengetahui koefisien korelasi ditandai dengan pengambilan keputusan yakni (Mardatillah, 2021:50) :

- Nilai 0,00 - 0,20 berarti korelasi sangat lemah,
- Nilai 0,21 - 0,40 berarti korelasi lemah,
- Nilai 0,41 - 0,70 berarti korelasi kuat,
- Nilai 0,71 - 0,90 berarti korelasi sangat kuat,
- Nilai 0,91 - 0,99 berarti korelasi kuat sekali,
- Nilai 1 berarti korelasi sempurna.

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui apakah variasi

menerangkan kemampuan model variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Cara mengetahui koefisien korelasi ditandai dengan pengambilan keputusan yakni sebagai berikut (Iqbal, 2019:63) :

- Apabila nilai R^2 kecil, berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah terbatas.,
- Apabila nilai R^2 besar, berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah keseluruhan/universal.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing dari variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t dijabarkan seperti yang berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis,
- 2) Menentukan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$ atau 0,05),
- 3) Menentukan T tabel dengan rumus $df = n-k$

DF = derajat bebas, n = jumlah responden, k = jumlah variabel

- 4) Dasar pengambilan keputusan untuk uji T yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:54) :

(+) T hitung > atau < T tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

(-) T hitung > atau < T tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara

bersama-sama atau keseluruhan mempengaruhi variabel dependen. Cara melakukan uji f dijabarkan seperti yang berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis,
- 2) Menentukan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$ atau 0,05),
- 3) Menentukan F tabel dengan rumus $df = n-k$

DF = derajat bebas, n = jumlah responden, k = jumlah variabel

- 4) Dasar pengambilan keputusan untuk uji F yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:55) :

- Apabila nilai signifikan F tabel $>$ F hitung, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila nilai signifikan F tabel $<$ F hitung, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.