

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research*, yaitu dengan meneliti langsung data yang terkait dengan penelitian kelokasi penelitian yang telah ditetapkan.¹

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Ibarat bahan baku dalam suatu pabrik, data ini diproses menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan.²SPSS yang digunakan adalah SPSS22.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis dilakukan ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yaitu terletak di Jl. A. Yani 5,2 Banjarmasin. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin adalah karena Bank Muamalat merupakan bank murni syariah pertama di Indonesia, dan biaya administrasi yang murah yang menyebabkan nasabah berminat membuka rekening tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

¹Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*(Jakarta: BPFE, 2002), hlm.92.

²Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, ed. 3 (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007), hlm. 1.

C. Subjek dan Objek penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³ Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yang memiliki rekening tabungan iB Muamalat haji dan Umrah.

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan penelitian. Objek yang diteliti adalah pengaruh pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah pada bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁴ Populasi pada penelitian ini mengenai pengaruh pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah penggunaan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin adalah nasabah yang memiliki rekening tabungan iB muamalat haji dan umrah.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagian

³NurIndriantoro dan Bambang Supomo, *op, cit* (Jakarta : BPFE,2002), hlm.92.

⁴Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 66.

anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁵

Teknik Sampling yang dipakai adalah *accidental samping* maksudnya mengambil sampel secara sembarang (kapanpun dan dimanapun menemukan) asal memenuhi syarat sebagai sampel dari populasi tertentu.⁶ Dan sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah 84 orang.

E. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.⁷ Meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner/angket.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁸ Data ini diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumentasi atau literatur, serta bacaan

⁵*Ibid*, hlm. 66.

⁶ [Googleweblight.com/i?=https://tatangmanguny.wordpress.com](https://tatangmanguny.wordpress.com)

⁷M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana , 2006), hlm. 122.

⁸*Ibid*, hlm 122.

lain yang dijadikan teori dalam menganalisis data yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah:

a. Responden

Responden dari kata asal “respon” atau penanggap, yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian ini, responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket atau lisan, ketika menjawab wawancara.⁹ Dalam penelitian ini, yaitu nasabah tabungan iB muamalat haji dan umrah atau yang ingin membuka tabungan iB muamalat haji dan umrah di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.¹⁰

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Koesioner atau angket

⁹Suharsimi Arikontu, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta; PT RINEKA CIPTA, 2002), hlm. 122.

¹⁰*Ibid*, hlm. 206

Teknik menggunakan kuesioner (angket) merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan atau dikembalikan ke petugas atau peneliti.¹¹ Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan berupa pertanyaan-pertanyaan kepada responden kepada responden dengan panduan kuesioner tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan sebagai penunjang untuk mengetahui data-data tentang produk, sejarah berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Banajarmasin, profil, visi dan misinya serta keterangan lain yang diperlukan seperti brosur maupun perundang-undangan tentang produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

G. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel (dependen). *The independent variable in an experimental study is the one that is also called the explanatory variable. The resultant variable is called the dependen variable or the outcome variable.*¹² variabel-variabel yang berhubungan dengan pengaruh loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk tabungan iB muamalat haji dan umrah antara lain:

1. Variabel bebas (independen) yaitu pelayanan (X1), mutu (X2), promosi (X3).

¹¹M. Burhan Bungin, *op. cit.*, hlm. 123.

¹²Allan G. Bulman, *Elementary statistic: A Step Aproach* (New York: McGraw Hall, 2007), hlm.14

2. Variabel terikat (dependen) yaitu loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah (Y).

H. Desain Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert's*. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (koesioner).

Jawaban setiap interumen yang menggunakan skala *Likert's* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat setuju". Setiap item negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan responden yang tertutup.¹³ Koesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala *Likert's* dengan rumusan sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| 1. SS : Sangat Setuju | :memiliki nilai 5 |
| 2. S : Setuju | :memiliki nilai 4 |
| 3. R: Ragu-ragu | :memiliki nilai 3 |
| 4. TS : Tidak Setuju | :memiliki nilai 2 |
| 5. STS : Sangat Tidak Setuju | : memiliki nilai 1 |

Untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi responden terhadap responden terhadap instrumen kuesioner yang diajukan dengan skala likert,

¹³Suliyanto, *op. cit.*, hlm. 83.

variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu agar dapat menjadi indikator variabel yang akan dijadikan titik tolak menyusun item-item pertanyaan.

Instrumen koesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen.

Table 3.1. Tabel variabel penelitian

Variabel	Indikator	Skala pengukuran
Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik/Nyata (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Empati (<i>Empathy</i>) 4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 	Likert's
Mutu (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian 2. Daya Tahan 3. Keandalan 	Likert's
Promosi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periklanan melalui spanduk 2. Promosi penjualan melalui pemberian hadiah 3. <i>Personal selling</i> dalam memberikan informasi yang detail 	Likert's
Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli diluar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan produk lain 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing 	Likert's

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

I. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengolahan data secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Kuesioner inilah yang digunakan sebagai instrumen penelitian. Dalam proses pengolahan data, ada sejumlah langkah-langkah ilmiah yang perlu dilakukan untuk memudahkan proses pengolahan data.¹⁴ Teknik pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Editing

Yaitu dengan cara menyeleksi data yang telah diperoleh, apabila terdapat kekurangan dapat diperbaiki sehingga diperoleh data yang valid.

b. Kodefikasi data

Data-data atau jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan angka-angka tertentu untuk memudahkan pada saat memasukkan ke komputer.

c. Tabulasi Data

Membuat tabulasi data termasuk dalam memproses data dari memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengukur serta menyusun angka-angka sehingga dapat dihitung dengan komputer.

d. Pengujian Kualitas Data

Menguji validitas dan reabilitas instrumen pengumpulan data.

e. Mendeskripsikan Data

Berupa tabel frekuensi atau diagram. Tujuannya memahami karakteristik data sampel penelitian.

¹⁴ Mudrajad Kucoro, *op. cit*, hlm. 23.

F. pengujian Hipotesis

Tahap pengujian terhadap proporsi yang dibuat apakah diterima atau ditolak.

G. Interpretasi Data

Memberikan interpretasi dan penjelasan terhadap data yang masih kurang jelas agar mudah dipahami.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

1) Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang ukur oleh koesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam koesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukuran suatu instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang dihapkan peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Person Correlation*.

$$\text{Rumus: } r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antar variabel x dan y

$\sum x$: Jumlah harga dari skor butir

$\sum y$: Jumlah harga dari skor total

n : Jumlah Subjek

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dan skor butir

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat dan skor total

Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS statistics 22*.

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa reabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *AlphaCronbach's* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach's* 0 sampai 1.¹⁵

Menurut Sekaran (1992), reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.¹⁶

$$\text{Rumus } r_n = \frac{k-r}{1(k-1)r}$$

Keterangan:

r = rata-rata korelasi antar item

k = jumlah item

penghitungan uji reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS statistics 22*.

¹⁵Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik* (Jakarta: Prestasi Pustaka,2009), hlm. 97.

¹⁶Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta CV ANDI OFFSET,2014),hlm. 64.

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel, adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model tersebut variabel *dependent*, variabel *independent*, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal.¹⁷

Cara mendeteksi dengan menggunakan *histogram regression residual* yakni distribusi data dengan berbentuk lonceng dan juga pada diagram normal *P-Plot regression standardized* yang menggambarkan keberadaan titik-titik di sekitar garis *scatter plot* tampak titik-titik yang menyebar yang kesemuanya menunjukkan model berdistribusi normal.¹⁸

b. Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi.

Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk mengetahuinya akan dilakukan uji

¹⁷Duwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: Mediakom,2010), hlm. 71.

¹⁸Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia,2005), hlm.69.

heteroskedastisitas dengan uji spearman' rho, yaitu mengkorelasikan nilai residual dengan masing-masing variabel independent. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.¹⁹

Menurut Sarwoko, terdapat beberapa alasan munculnya persoalan heteroskedastisitas.²⁰

- a) Database dari satu atau lebih variabel mengandung nilai-nilai dengan suatu jarak (range) yang lebar antara nilai yang paling kecil dengan nilai yang paling besar.
- b) Perbedaan laju pertumbuhan antara variabel-variabel *dependent* dan *independent* adalah signifikan dalam periode pengamatan data untuk runtut waktu.
- c) Di dalam data itu sendiri terdapat heteroskedastisitas, terutama pada data seksi silang.

Apabila kondisi-kondisi tersebut dapat dipenuhi, maka varian pada nilai residual akan berkorelasi dengan suatu variabel *independent*. Dengan demikian, apabila nilai varian *independent* berubah naik atau turun, varian nilai residual itu juga akan berubah naik dan turun dan disebut dengan persoalan heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antara variabel *independent* yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model

¹⁹*Ibid*, hlm. 84.

²⁰Sarwoko, *Dasar-dasar Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi,2005),hlm. 152.

regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi yang tinggi atau variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai antar sesama variabel bebas sama dengan nol,²¹ maka terjadi multikolinearitas. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel independent, karena koefisien regresi hasil estimasi dapat berfluktuasi (tidak tetap) dari sampel ke sampel, menjadi beresiko jika memakainya sebagai indikator kepentingan relatif variabel prediktor.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) penambahan ragam data memenuhi syarat jika variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 10, karena pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.²²

d. Analisis Statistik dengan Linear Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen (pelayanan, mutu dan promosi) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini angka signifikan 5% atau 0,05% sebagaimana yang telah disepakati sosial. Perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 for windows model persamaan regresi linear berganda.

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

²¹Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 57.

²²Duwi Priyanto, *Op. Cit*, hlm. 81.

Keterangan:

Y = Penggunaan Produk

a = konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = koefisien regresi

X_1 = Pelayanan

X_2 = Mutu

X_3 = Promosi

e. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji f dan uji t sebagai berikut :

a. Uji koefisien regresi secara simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji f dapat dilihat pada output *ANOVA* dari hasil analisis linear berganda dengan 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.²³

b. Uji koefisien regresi secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji dapat dilihat pada output *coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda. Untuk menguji hipotesis dilakukan perbandingan

²³Duwi Priyatno, *Buku Pintar Statistik Komputer* (Yogyakarta : Mediakom, 2011), hlm. 51.

antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.²⁴

J. Tahapan Penelitian

Dalam proses penyelesaian skripsi ini dari awal perencanaan hingga dapat dimunaqasahkan ditempuh beberapa tahapan penelitian oleh peneliti yaitu:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahap ini peneliti melakukan penjajakan awal dan mempelajari secara langsung mengenai permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya dituangkan dalam sebuah desain operasional proposal dan dikonsultasikan dengan dosen pembimbing. Kemudian mengajukan desain operasional ke Biro Skripsi, setelah disetujui kemudian diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner (angket) sehingga diperoleh data yang diperlukan, dalam hal ini diperlukan dilakukan selama 2 bulan, yaitu sesuai dengan surat perintah riset dari Fakultas.

3. Tahapan pengolahan dan Analisis Data

pada tahap ini penulis mengolah data yang didapat dalam penelitian berdasarkan teknik editing, kodifikasi, dan tabulasi yang semuanya dituangkan dalam laporan hasil penelitian, untuk itu dilakukan analisis secara kuantitatif.

4. Tahap Penyusunan Akhir

²⁴*Ibid*, hlm. 102.

Pada tahap ini penulis menyusun secara keseluruhan dari hasil penelitian sesuai dengan sistematika penulisan dan tidak terlepas dari bimbingan kedua dosen pembimbing.

5. Tahapan Pertanggungjawaban

Pada tahap ini setelah peneliti mengkonsultasikan dan melakukan beberapa kali perbaikan kemudian disetujui dan selanjutnya *dimunaqasyahkan* dihadapan tim penguji.