BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.¹ Subjek dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang terdaftar sebagai pengguna layanan *mobile banking* dan ATM pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin.

2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian. Objek yang diteliti adalah pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan. Data ini didapat dengan menggunakan kuesioner

¹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 116.

melalui studi lapangan. Adapun data yang diperoleh meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data-data pendukung (penunjang) yang telah dikumpulkan atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.² Data ini penulis gunakan untuk melengkapi data pokok (primer) yang diperoleh dari laporan bank, buku-buku teks, brosur, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan tingkat loyalitas nasabah dan layanan.

2. Sumber Data

- a. Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* dan ATM sebanyak 95 orang nasabah.
- b. Dokumen, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

² Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (*Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*) (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm 137.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Angket, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.³ Angket yang digunakan disini dengan metode angket tertutup, yaitu responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban.
2. Dokumenter, yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian. Studi dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari instansi/lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatannya di instansi/lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.⁴

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah

³M. Hariwijaya dan Triton, *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Tugu Dubliher, 2005), hlm. 61.

⁴ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.72.

pokok dalam suatu riset khusus.⁵ *The collection, or set, of all individuals, objects, or measurement whose properties are being studied.*⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang terdaftar sebagai pengguna layanan *mobile banking* dan ATM pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin. Jumlah populasi 2122 (pengguna *mobile banking* dan ATM)

2. Sampel

*A sample is a subset of a population or public.*⁷ Sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, sejumlah tapi tidak semua, elemen, populasi akan membentuk sampel. Jadi, sampel adalah sekelompok atau sebagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian.⁸ Besarnya sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

⁵M. Hariwijaya dan Triton, *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2005), hlm. 66.

⁶ Daoglas A.Lind, et al, *Statistical Techniques in Business dan Economic*, (New York: Mc graw-hill Irwin, 2005), hlm. 132.

⁷Dani Attimore, et, al, *Public Relations the Profession and the Practise* (New York: The McGraw-Hill Companies, 2004) hlm.102.

⁸Uma Sekaran, *Metedologi Penelitian untuk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), Edisi ke 4, hlm. 123.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\
 &= \frac{2.122}{1+2.122(10\%)^2} \\
 &= \frac{2.122}{1+2.122(0,01)} \\
 &= \frac{2.122}{22,22} \\
 &= 94,49 \text{ dibulatkan } 95
 \end{aligned}$$

Dimana:

n= Ukuran sampel

N = Populasi

e= % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan⁹

Metode penentuan sample yang digunakan adalah dengan teknik memilih sampel secara kebetulan atau *accidental sampling*. Teknik ini dikatakan secara kebetulan karena peneliti, memang dengan sengaja memilih sampel kepada siapa pun yang ditemui atau *by accident* pada tempat, waktu, dan cara yang telah ditentukan.¹⁰

⁹Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 100.

¹⁰Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), hlm. 63.

E. Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif suatu analisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Untuk menentukan nilai-nilai variabel, maka digunakan model skoring sebagai berikut:

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

b. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur yang dimaksud. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.¹¹ Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap nilai Y, apabila skor

¹¹ Hariyadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS Vs Lisrel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 35.

item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Suatu pertanyaan yang dianggap valid bila koefisien korelasi product moment pearson dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 5\%:n-2$) dan $n =$ jumlah sampel. Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini penulis menggunakan dengan program SPSS *for windows*.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas yang digunakan disini adalah uji konsistensi internal. Konsistensi internal adalah suatu alat ukur yang menunjukkan homogenitas item-item dalam pengukuran suatu konsep. Oleh karena pengukuran konsep yang sama, maka item-item ini berkorelasi positif antara satu dengan yang lainnya. Uji reliabilitas yang paling sering digunakan sebagai acuan adalah Cronbach's alpha. Batas bawah Cronbach's alpha adalah 0,70 walaupun 0,60 masih dapat diterima.

c. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Tujuan pemenuhan uji asumsi klasik adalah agar variabel bebas sebagai estimator terikat tidak bebas. Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi ada empat, yaitu:

1) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah dalam metode regresi variabel terikat atau variabel bebas. Tujuannya untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan serta melihat diagram Q-Q plot regresi *standardizes* dengan bantuan SPSS *for windows*.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut *homokedastisitas*. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian adalah uji Scatterplot.¹² Penelitian dengan menggunakan metode ini akan menunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolute residunya.

3) Uji Multikorelasi

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

¹² Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metedologi Penelitian Social*, hlm. 66.

independen (variabel bebas) lebih dari satu.¹³ Adapun salah satu dari beberapa cara mendekati ada tidaknya multikolinearitas yang penulis gunakan yaitu; Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance-inflating factor*). Jika $VIF < 10$, maka tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.

4) Uji Linearitas

Uji linearitas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linear dalam range variabel independen tertentu. Pengujian linear ini perlu dilakukan untuk mengatasi model yang dibuktikan merupakan modal linear atau tidak. Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak. Jadi, peningkatan atau penurunan kualitas disalah satu variabel akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kualitas di variabel lainnya.¹⁴

d. Analisis Regresi Linear Berganda

dalam penelitian ini analisis ststistiknya menggunakan analisis regresi berganda, analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen (variabel kualitas layanan yaitu, bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini ditetapkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 sebagaimana yang telah disepakati dalam penelitian sosial. Perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan

¹³ *Ibid.*, hlm. 70.

menggunakan program SPSS *for windows*. Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Y = Loyalitas nasabah

X₁ = Bukti fisik (*tangible*)

X₂ = Keandalan (*reliability*)

X₃ = Empati (*empaty*)

X₄ = Tanggapan (*responsiveness*)

X₅ = Jaminan (*assurance*)

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Koefisien regresi

e = Multiple regression

a = Konstanta

e = Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel terikat. Dari nilai koefisien korelasi R dapat disimpulkan tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang kuat, sedang, lemah atau bahkan tidak ada hubungannya. Sedangkan dari nilai R square menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

f. Pengujian hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji kebenarannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua variabel. Untuk mengukur hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji f dan uji t. Adapun tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95% atau dengan *level of signifikansi* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = (K-1) (n-k). Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini maka akan dilakukan dengan menggunakan alat uji sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu loyalitas nasabah secara bersama-sama dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of signignificany* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = (K-1) (n-k).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan (bukti fisik, kehandalan, empati, tanggapan, dan jaminan), pada pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan (bukti fisik, kehandalan, empati, tanggapan, dan jaminan), pada pelayann *mobile banking*

dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of signignificancy* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (K-1) (n-k)

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2) Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel independen yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), empati (X_3), tanggapan (X_4), dan jaminan (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of signignificany* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = (K-1) (n-k).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan (bukti fisik, kehandalan, empati, tanggapan, dan jaminan), pada pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan (bukti fisik, kehandalan, empati, tanggapan, dan jaminan), pada pelayann *mobile banking*

dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of signignificany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (K-1) (n-k)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau Sig. $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Sig. $< \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan dari variabel independen (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap loyalitas nasabah maka akan dilihat nilai koefisien parsial yang paling besar diantara variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

F. Variabel Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, sebagaimana yang dijelaskan dalam tabel berikut.¹⁵

TABEL 3.1
Instrumen Kuesioner

NO	Dimensi	Sub Dimensi	Indikator <i>Mobile Banking</i>	Indikator ATM
1.	<i>Tangible</i> (X ₁)	a. Fasilitas peralatan	1) <i>Smartphone</i> 2) Tampilan aplikasi	1) Mesin ATM 2) Tampilan aplikasi
2.	<i>Reliability</i> (X ₂)	a. Akurat b. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan	1) Tepat 1) Terpercaya	1) Tepat 2) Terpercaya
3.	<i>Empathy</i> (X ₃)	a. Kejelasan transaksi b. Kemudahan akses	1) Biaya transaksi 1) Efisiensi	1) Biaya transaksi 1) Efisiensi
4.	<i>Responsiveness</i> (X ₄)	a. Pemberian layanan b. Penyelesaian keluhan	1) Fleksibilitas 1) Tanggap	1) Fleksibilitas 1) Tanggap
5.	<i>Assurance</i> (X ₅)	a. Kredibilitas	1) Keamanan transaksi	1) Keamanan transaksi
6.	Loyalitas (Y)	a. Transaksi Berulang	1) Nasabah senang	1) Nasabah senang

¹⁵Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2008), hal. 73.

			melakukan transaksi melalui Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri	melakukan transaksi melalui ATM pada Bank Syariah Mandiri
		b. Mereferensikan Kepada Orang Lain	1) Promosi secara tidak langsung dari nasabah ke nasabah	1) Promosi secara tidak langsung dari nasabah ke nasabah
		c. Kepercayaan	1) Tidak ingin berpindah ke Bank lain	1) Tidak ingin berpindah ke Bank lain
		d. Bangga	1) Bangga menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri	Bangga menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri

G. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian ini terbagi dalam beberapa tahap, yaitu:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang akan diteliti dan yang akan dituangkan dalam bentuk proposal atau desain proposal untuk langsung dimasukan kebagian biro skripsi di fakultas yang jika disetujui akan segera diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis terjun kelapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang telah ditetapkan dalam metode penelitian.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Apabila data sudah terkumpul kemudian data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan untuk mendapatkan kesimpulan akhir dari penelitian ini.

4. Tahapan Penyusunan Akhir

Pada tahap ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan terlebih dahulu mendapatkan persetujuan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi dan siap untuk di pertahankan dalam sidang *munāqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.