

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dengan cara survei langsung ke lokasi penelitian untuk menggali dan mengumpulkan data. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan statistika.² Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya.³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis ambil untuk diteliti adalah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani yang beralamat di jalan Ahmad Yani Km. 4 No. 27 Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia.

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 55-56.

²M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 38.

³Dr. H. Nur Asnawi dan H. Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 20.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi dari penelitian ini adalah orang yang terdaftar sebagai nasabah tabungan BSM di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.716 orang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵ Sampel adalah contoh untuk dihadapi sebagai objek sasaran penelitian yang hasil kesimpulannya dapat mewakili seluruh populasi.⁶ Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang ada, yang diambil sebagai sumber data suatu penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, karena memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁷

⁴M. Burhan Bungin, *op.cit.*, hlm. 115.

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hlm. 108.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Geusan Ulun, 2009), hlm. 23.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm, 118.

Rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sebuah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:⁸

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N: Ukuran populasi

e : Toleransi presisi ketepatan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10 %

$$n = \frac{2.716}{1 + 2.716 (0,1)^2}$$

$$n = 96,4488636 \text{ (dibulatkan menjadi 96).}$$

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti adalah 96 responden.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan catatan atas kumpulan fakta. Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian.⁹ Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sampel penelitian melalui persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan dari instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner.

⁸Puguh Suaharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis* (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm. 61.

⁹M. Burhan Bungin, *op.cit.*, hlm. 119.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari institusi yakni data yang berhubungan dengan profil PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani, berupa informasi-informasi yang dapat mendukung dalam penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden, yaitu orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.
- b. Informan, yaitu pihak yang dianggap penulis dapat membantu memberikan keterangan dan tambahan informasi yang diberikan berkaitan dengan penelitian sehingga data penulis lengkap. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *customer service*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka penulis menggunakan beberapa metode yaitu kuesioner dan dokumentasi.

1. Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.¹⁰

¹⁰Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58.

2. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner dalam melakukan data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

F. Desain Pengukuran

1. Skala Pengukuran Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

- a. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
- b. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
- c. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (*kuesioner*).¹²

Dalam penelitian ini variabel yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden pada pengungkapan kata-kata diberi skor dan mempunyai arti sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju dengan pernyataan diberi skor 5.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, op.cit.*, hlm. 199.

¹²*Ibid.*, hlm. 132-133.

S : Setuju dengan pernyataan diberi skor 4.

KS : Kurang Setuju dengan pernyataan diberi skor 3.

TS : Tidak Setuju dengan pernyataan diberi skor 2.

STS: Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan diberi skor 1.

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹³ Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua instrumen penelitian yakni kualitas pelayanan tabungan BSM pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani (perusahaan) dan instrumen loyalitas nasabah (konsumen).

Penyusunan instrumen kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman dalam Tjiptono instrumen kualitas pelayanan terdiri dari lima variabel yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), bukti langsung (*tangibles*).¹⁴

Penyusunan instrumen loyalitas nasabah berdasarkan pada teori Tjiptono mengemukakan enam indikator yang digunakan dalam mengukur loyalitas konsumen (nasabah) yaitu pembelian berulang, kebiasaan mengonsumsi merek tersebut, selalu menyukai merek tersebut, tetap memilih merek tersebut, memiliki keyakinan bahwa merek tersebut yang terbaik,

¹³*Ibid.*, hlm. 146.

¹⁴Danang Sunyoto, *op.cit.*, hlm. 238.

merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.¹⁵ Adapun instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Teori dari	Indikator	Item
Kehandalan / <i>Reliability</i> (X ₁)	Parasuraman dalam Tjiptono (2005)	a. Ketepatan waktu jam pelayanan b. Kecepatan, akurat, dan teliti melayani nasabah c. Pemberian informasi dengan jelas	1,2,3
Daya Tanggap / <i>Responseveness</i> (X ₂)		a. Kemudahan dalam pengaduan b. Respon positif c. Membantu kesulitan (memberikan informasi)	4,5,6
Jaminan / <i>Assurance</i> (X ₃)		a. Sopan santun dan keramahan b. Keamanan bertransaksi c. Mampu meyakinkan nasabah	7,8,9,
Perhatian / <i>Emphaty</i> (X ₄)		a. Keterbukaan karyawan b. Pemberian salam c. Kepedulian karyawan	10,11,12,
Bukti Langsung / <i>Tangibles</i> (X ₅)		a. Penampilan karyawan b. Perlengkapan dan peralatan (teknologi) c. Kemudahan bertransaksi (fasilitas)	13,14,15,
Loyalitas Nasabah (Y)	Tjiptono (2001)	a. Pembelian berulang b. Kebiasaan mengonsumsi merek tersebut c. Selalu menyukai merek tersebut (mengatakan hal positif) d. Tetap memilih merek tersebut e. Memiliki keyakinan bahwa merek tersebut yang terbaik f. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain	16,17,18,19,20,21

¹⁵Ujang Sumarwan, et.al, *op.cit.*, hlm. 233.

G. Teknik Analisis Data

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

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bersifat uraian penjelasan tentang deskripsi tempat penelitian yang terdiri dari lokasi yang diteliti, visi dan misi, dan struktur organisasi, serta menggambarkan data karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan nasabah tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

2. Analisis Statistik

Analisis dengan statistik yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam skala *likert* untuk dianalisis dengan perhitungan statistik terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 19 *for windows* untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak. Untuk menjaga kevalidan dan reabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan *try out* beberapa responden.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.¹⁶ Validitas merupakan bukti

¹⁶Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 144.

bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Tujuan dari pengukuran validitas ini adalah untuk mengukur valid (sah) atau tidaknya suatu item pernyataan yang ada dalam kuesioner. Suatu item pernyataan dikatakan valid apabila *Corrected Item-Total* (r hitung) lebih besar dari pada r tabel.¹⁷

b. Uji Reliabilitas

Uji *reliability* atau keandalan menunjuk pada adanya konsisten dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Untuk mengukur reliabilitas digunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria: Skala pengukuran dikatakan mempunyai reliabilitas jika: Angka *Cronbach Alpha* positif dan $\geq 0,80$. Adapun untuk riset eksploratif, angka *Cronbach Alpha* dapat berkisar antara 0,50 sampai dengan 0,60. Angka ini berkisar dari 0 – 1. Jika angka semakin mendekati 1 maka reliabilitasnya semakin tinggi.¹⁸

Pengukuran uji reliabilitas didapat dengan bantuan SPSS 19 *for windows*. Untuk pengambilan keputusan dapat dilihat pada *Output Cronbach's Alpha Item (Cronbach's Alpha If Item Deleted)*. Apabila r *Alpha* positif dan $> 0,80$ maka semua butir pernyataan pada kuesioner penelitian sudah reliabel.¹⁹

¹⁷Haryadi Sarjono dan Winda Julianita. *SPPS vs LIREL Sebuah Pengantar untuk Riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 35.

¹⁸ Jonathan Sarwono dan Tuty Martadireja, *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), hlm. 86.

¹⁹*Ibid.*, 189.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antara variabel bebas melalui besaran koefisien korelasi (r). Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Menurut Tony Wijaya proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Uji asumsi klasik antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data.²⁰ Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri dan ke kanan. Data dikatakan berdistribusi normal dalam uji normalitas adalah jika nilai dalam asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$.²¹ Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji *normal kolmogorov-smirnov* dengan bantuan SPSS 19 *for windows*.

²⁰Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *op.cit.*, hlm. 53.

²¹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), hlm. 165.

Menurut Gujarati, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.²²

b. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varian residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas atau dengan perkataan lain tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* serta melalui uji gletjer, uji Park, dan uji White. Apabila dalam hasil uji tersebut menghasilkan titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.²³

²²Damodar N Gujarati, *Ekonometrika Dasar* (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 177.

²³Haryadi Sarjono dan Winda Julianita. *op.cit.*, hlm. 66.

c. Uji Multikorelasi

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikorelasi perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Menurut Wijaya, ada beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas, sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan memengaruhi variabel terikat.
- 2) Menganalisis korelasi di antara variabel bebas. Jika diantara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
- 3) Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflating Factor*). Jika $VIF < 10$, tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.²⁴
- 4) Nilai *Eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinearitas.

Uji multikolinearitas yang paling sering digunakan adalah dengan melihat VIF karena cara tersebut dirasa paling mudah dan praktis. Interpretasi hasil dalam dasar pengambilan keputusan untuk menentukan

²⁴*Ibid.*, hlm. 70.

ada tidak gejala multikolinearitas dapat dilihat apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas.²⁵

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_i terhadap suatu variabel terikat Y . Persamaan regresi ganda dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y	= loyalitas nasabah
a	= konstanta
$b_1b_2b_3b_4b_5$	= koefisien regresi
X_1	= <i>reliability</i>
X_2	= <i>responsiveness</i>
X_3	= <i>empathy</i>
X_4	= <i>assurance</i>
X_5	= <i>tangibles</i>

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Besarnya nilai koefisien determinasi

²⁵*Ibid.*, hlm. 71.

berupa persentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan dalam model regresi.

Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Dengan kata lain, nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model yang diberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Misalnya, nilai $R^2 = 0,85$ artinya bahwa variasi nilai Y yang dapat dijelaskan oleh model regresi adalah 85% dan selebihnya atau sebesar 15% variasi variabel Y dipengaruhi oleh variabel di luar model regresi.²⁶

6. Pengujian Hipotesis

Agar dapat diketahui apakah diantara variabel ada yang mempunyai pengaruh harus dilakukan pengujian hipotesis.

a. Uji F atau Uji simultan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji F dapat dilihat pada

²⁶Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial* (Yogyakarta: GAVA Media, 2017), hlm. 195.

output *ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan 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 *H₀* diterima, dan jika *F* hitung > *F* tabel, maka *H₀* ditolak.²⁷

b. Uji t atau Uji Parsial

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai *t* hitung dengan *t* tabel. Jika *t* hitung < *t* tabel, maka *H₀* diterima, dan jika *t* hitung > *t* tabel, maka *H₀* ditolak. Untuk memperoleh variabel yang mempunyai pengaruh yang paling dominan dari variabel independen (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.) terhadap loyalitas nasabah maka akan dilihat nilai koefisien parsial yang paling besar diantara variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.²⁸

²⁷Duwi Priyatno, *Buku Pintar Statistik Komputer* (Yogyakarta: Mediakom, 2011) hlm. 51.

²⁸*Ibid.*, hlm. 52.