

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung ke Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin di lokasi penelitian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hubungan antar variabel, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kausal yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antar variable yaitu, variable harga, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan keputusan nasabah sebagai variabel terikat (Y). (Abdullah, 2015, hlm. 124)

Adapun pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu menekankan analisis pada data-data angka yang diolah dengan metode statistik. Metode statistik merupakan metode ilmiah yang terdiri dari proses pengumpulan data, menyusun, menabulasi, mengorganisasikan data, menyajikan data sehingga memiliki arti, selanjutnya melakukan analisis dengan cara dan metode tertentu, dan menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan itu. (Neolaka, 2014, hlm. 7)

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah berupa penelitian ke lapangan ini dilakukan dengan cara meneliti di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang

Banjarmasin. Adapun alamat kantor Jl. Jend. Ahmad Yani Km 4,5 No. 385, Kebun Bunga Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan, Kode pos 70235

### **C. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

*“Population is the collection, or set, of all individuals, objects or measurements whose properties are being studied”* (Lind, Marchal, Wathen, 2005, 132). Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, di mana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti (Sarjono & Julianita, 2011 hlm. 21) Populasi disini ialah nasabah pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang berjumlah 65 orang.

#### 2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari populasi yang di percaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan atau sebagian dari populasi”. (Sarjono & Julianita, 2011, hlm. 21). Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian atau dapat mewakili populasi penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus) artinya teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, namun disini populasi kurang dari 100

responden, maka sampel yang digunakan seluruh populasi yaitu 65 responden.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

Data adalah catatan atas kumpulan fakta, keterangan yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah. (Sugiono, 2009, hlm. 23) Data yang dimaksud disini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan disini berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. (Umar, 2013, hlm. 42)
- b. Data skunder adalah “data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi” (Supranto, 2010, hlm. 9) artikel dan lain sebagainya untuk dijadikan sebagai sumber penelitian dari data yang diperlukan.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni pihak nasabah Bank BNI syariah kantor cabang Banjarmasin tersebut guna memberikan data dan informasi yang diperlukan.

- b. Dokumentasi adalah yakni dokumen yang berkaitan dengan penelitian, hal ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi yang dimaksud disini yaitu diperoleh dari literature-literatur tertulis seperti buku-buku dan literatur.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

“Teknik Angket (*kuesioner*) yaitu metode dengan cara mengajukan formulir pertanyaan kepada responden atau nasabah yang diinginkan. Nasabah diminta untuk menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya tanpa adanya tekanan dari pihak periset”. (Al-Arif, 2010, hlm. 123). Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarkan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa jawaban responden mengenai harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Banjarmasin

#### **F. Teknik Pengukuran Data**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu peningkatan jumlah nasabah pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Ada tiga variabel bebas yaitu harga, fasilitas dan kualitas pelayanan.

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu

kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* pertanyaan (Sarjono & Julianita, 2011b, hlm. 6).

“Biasanya sikap dalam skala likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif , netral sampai ke yang paling positif dalam bentuk sebagai berikut: sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak tahu/ragu-ragu (netral), setuju, dan sangat setuju” (Sarwono, 2006, hlm. 96)

Pertanyaan yang diberikan kepada responden yang berupa angket, setiap jawabannya akan diberi skor. Dalam penelitian ini, skala likert yang digunakan ada lima tingkatan jawaban yang diberi skor, yaitu:

1. Sangat setuju diberi skor : 5
2. Setuju diberi skor : 4
3. Netral diberi skor : 3
4. Tidak setuju diberi skor : 2
5. Sangat tidak setuju diberi skor : 1

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Harga (X <sub>1</sub> )	harga adalah nilai yang dapat menghasilkan pendapatan berupa sejumlah uang yang harus dibayarkan pada produk atau jasa tertentu apabila harga lebih tinggi dari nilai tersebut maka pertukaran tidak akan terjadi	Keterjangkauan Harga
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk
		Kesesuaian harga dengan manfaat
		Daya saing harga
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Fasilitas merupakan penampilan, sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.	Kelengkapan dan Peralatan
		Sarana dan Prasarana
Kualitas pelayanan (X <sub>3</sub> )	Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa di ukur dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan serta empati	Bukti langsung ( <i>tangible</i> )
		Kehandalan ( <i>reliability</i> )
		Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )
		Jaminan ( <i>assurance</i> )
		Empati ( <i>empathy</i> )
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan merupakan proses penyelesaian masalah pembelian produk yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian	Pengenalan Masalah
		Pencarian Informasi
		Evaluasi Alternatif
		Keputusan Pembelian
		Perilaku Pasca Pembelian

**Sumber:** (Swasta, 2002)  
 (Algifari, 2006)  
 (Tjiptono, 2014)  
 (Kholter & Lane Keller, 2007)

## **G. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul selanjutnya penulis menentukan langkah-langkah pengolahan data dengan beberapa tahapan:

1. *Editing*, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.
2. *Coding*, yaitu proses pemberian kode-kode tertentu yang telah di sepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner.
3. Tabulasi, yaitu memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Bungin, 2009, hlm. 165-168)

## **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis deskriptif adalah analisis yang bersifat penjelasan tentang karakteristik responden yang meliputi, jenis kelamin responden, usia responden, tingkat pendidikan responden dan pekerjaan responden.

Analisis statistika yaitu menggunakan pendekatan dengan rumusan statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam skala likert untuk dianalisis perhitungan terhadap variabel untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen atau tidak.

1. Uji validitas dan Uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan teknik *product moment person*. Rumus korelasi *product moment person* (Neolaka, 2014, hlm. 115 ) sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara masing-masing item

X = Nilai/skor dari masing-masing item

Y = Nilai/total skor item

X<sup>2</sup> = Kuadrat skor instrumen pertama

Y<sup>2</sup> = Kuadrat skor instrumen kedua

N = Jumlah responden

XY = Perkalian antara masing-masing item

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah keterandalan, artinya alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi, alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil



suatu pengukuran dapat dipercaya. Penghitungan reliabilitas harus dilakukan hanya pada item-item yang sudah memiliki validitas. Oleh karena itu dalam pengujian instrumen terlebih dahulu harus diuji validitas baru dilakukan uji reliabilitas (Neolaka, 2014, hlm. 119).

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dari Cronbach (1951) atau disebut *cronbach's alfa*, yaitu (Muhidin & Abdurrahman, 2009, hlm. 38)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen/koefisien alfa

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varian bulir

$\sigma_t^2$  = Varian total

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel. Model regresi yang digunakan adalah model regresi linear berganda (*multiple regression*). Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, uji heterokedastisitas.

### a. Uji Normalitas

“Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki

nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel, tetapi pada nilai residualnya” (Kurniawan, 2014 hlm. 156). Data yang normal berarti mempunyai sebaran yang normal pula. Dengan demikian, data dianggap dapat mewakili populasi. Cara mendeteksi normalitas data dengan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat dari nilai residual.

Menurut (Sarjono & Julianita, 2011a, hlm. 64)“Kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig. > 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal.
- 2) Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig. < 0,05 menunjukkan data tidak berdistribusi normal” (hlm. 64)

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dilihat dari nilai VIF (*variance-inflating factor*). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas.

2) Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas (Sarjono & Julianita, 2011b, hlm. 70–74)

c. Uji Heterokedastisitas

heterokedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/ observasi. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas, yaitu dengan melihat scatterplot serta melalui/menggunakan uji gletjer, uji Park dan uji White. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat dari uji gletjer (Sarjono & Julianita, 2011b, hlm. 66)

### 3. Regresi Linier 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 terhadap suatu variabel terikat). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Menurut (Muhidin & Abdurrahman, 2009, hlm. 198) “model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y = keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah

a = Konstanta

$X_1$  = Harga

$X_2$  = Fasilitas

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$b_1$  = Koefisien harga

$b_2$  = Koefisien fasilitas

$b_3$  = Koefisien kualitas pelayanan

e = Multiple Regression

#### 4. Uji Hipotesis

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

##### a. Penguji hipotesis secara parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefficients* 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  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak” (Priyatno, 2011, hlm. 50–52). Uji hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut

### 1) Harga

Ho= Tidak terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ha= Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

### 2) Fasilitas

Ho= Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ha= Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

### 3) Kualitas Pelayanan

Ho= Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ha= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

b. Penguji hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis 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  $H_0$  diterima, dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$ = Tidak terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

5. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Duwi Priyatno (2011) analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel tergantung.  $R_2$  sama dengan 0, maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya  $R_2$

sama dengan 1, maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan variasi variabel terikat secara keseluruhan.

## **I. Tahap penelitian**

Untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam penelitian ini, maka penulis menempuh beberapa tahapan, yaitu :

### **1. Tahap Pendahuluan**

Pada tahap ini, penulis melakukan penjajakan awal dengan mengamati langsung terhadap obyek yang diteliti, kemudian menyusunnya dalam bentuk proposal, setelah itu dikonsultasikan dengan Dosen pembimbing untuk diseminarkan.

### **2. Tahap pelaksanaan**

Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset untuk kemudian melakukan penelitian lapangan dengan wawancara atau angket langsung kepada para responden dan informan, dan menghimpun dokumen subjek penelitian terkait dengan permasalahan yang diteliti.

### **3. Tahap pengolahan dan analisis data**

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian data akan di olah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan untuk mendapatkan kesimpulan akhir dari penelitian ini

#### 4. Tahapan penulisan laporan akhir

Pada tahap ini, penulis menyusun laporan semua hasil penelitian yang telah disetujui oleh Dosen pembimbing I dan Dosen Pembimbing II, kemudian selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi yang kemudian siap untuk dimunaqasyahkan.