

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini terfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu pengaruh citra merek, dan word of mouth terhadap proses pengambilan keputusan nasabah bank Syariah Indonesia. Responden pada penelitian ini adalah nasabah bank Syariah Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Sugiyono, (2003, hlm. 11). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan angka-angka statistik Sugiyono, (2003, hlm.14). Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara online yang kemudian di download dalam bentuk excel. Lalu diuji dengan menggunakan SPSS v.25 yang menghasilkan suatu kesimpulan berupa hasil validitas dan reabilitas, kemudian dilakukan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Kemudian akan mendapatkan hasil bagaimana pengaruh variabel-variabel dependen Citra merek (X1), dan Word of Mouth (X2) terhadap variabel independen Proses Pengambilan Keputusan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di jalan Jendral Ahmad Yani Km. 4 No. 385 Banjarmasin Kalimantan Selatan. Penelitian ini di lakukan di Kantor

Cabang Bank Syariah Indonesia. Peneliti tertarik ingin mengetahui apakah pengaruh citra merk, word of mouth dan berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan nasabah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2012, hlm. 4). Maka, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Syariah Indonesia

2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi. Untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili karakteristik populasi, sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi yang diwakilinya (Kuncoro, 2003, hlm. 103). Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam penelitian ini, sampel diambil menggunakan teknik non-probability. Nonprobability sampling ialah tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sujarweni, 2012, hlm. 9). Sampel ini dipilih berdasarkan arbitrer oleh

peneliti. Dengan kata lain, probabilitas masing-masing anggota populasi tidak diketahui (Kuncoro, 2003, hlm. 118).

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dimana calon responden yang terpilih adalah mereka yang kebetulan berada di lokasi yang sama dengan peneliti. (Kuncoro, 2003)

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka dalam menentukan sampel menggunakan rumus Wibisono

$$n = \left(\frac{z \cdot \sqrt{\frac{pq}{e}}}{e} \right)^2 = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)^2}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus Wibisono, maka diperoleh sampel sebesar 96 responden. Dengan mengacu pada rumus tersebut, maka sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 responden yang berasal dari pembulatan hasil rumus Wibisono dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%

D. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif atau kuantitatif yang menunjukkan fakta.

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data utama yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia. Pada penyusunan kuesioner ini penulis menggunakan Skala Likert. Skala Likert

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Biasanya cara pengisian kuesioner jenis ini dengan menggunakan ceklist atau pilihan ganda.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner diwakili dengan angka berskala 1 s.d 5. Contoh skala Likert adalah:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Dalam kuesioner tersebut, jenis data yang digunakan penulis adalah data interval, yang dinyatakan dalam angka-angka mulai dari skala terkecil sampai dengan yang terbesar dan mempunyai jarak yang sama antara angka yang satu dengan yang lainnya. (Sugiyono, 2016, hlm. 168).

Kuesioner yang disebarakan penulis yaitu dengan membagikan melalui media internet.

2. Data Sekunder

Data yang didapat dalam penelitian ini selain dari penyebaran kuesioner adalah studi pustaka. Memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian melalui membaca buku, artikel, jurnal dan sejenisnya.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2015, hlm. 199). Teknik ini dengan menyebarkan pertanyaan langsung kepada responden yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait variabel yang diteliti (Sugiyono, 2017, hlm. 143). Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel indeviden maupun variabel devenden sebagaimana dijelaskan di tabel berikut:

Tabel II
Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Citra Merek (X1)	1. Atribut produk (<i>product attribute</i>) 2. Keuntungan Konsumen (<i>consumer benefits</i>) 3. Kepribadian Merek (<i>brand personality</i>)	Skala Likert
Word of Mouth (X2)	4. <i>Talkers</i> (pembicara) 5. <i>Topics</i> (topic) 6. <i>Tools</i> (alat) 7. <i>Taking Part</i> (partisipasi)	Skala Likert

	8. <i>Tracking</i> (pengawasan)	
Proses Pengambilan Keputusan (Y)	9. Intensitas sikap pilihan konsumen 10. Motivasi konsumen untuk menuruti keinginan 11. Keadaan yang tidak terduga 12. Situasional yang dapat diantisipasi oleh konsumen	Skala Likert

F. Desain Pengukuran

1. Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian (Suryabrata, 2010, hal. 25). Dalam penelitian ini melibatkan empat variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

- a. Variabel bebas (*independent variabel*), merupakan variabel situmulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain (Sarwano, 2006, hlm. 54). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu citra merek, dan word of mouth.
- b. Variabel terikat (*dependent variable*), merupakan variabel yang memberi reaksi/respon jika di hubungkan dengan variabel bebas. (sarwano, 2006, hlm. 54). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu proses pengambilan keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2. Skala

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini berinteraksi 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut.

Tabel III
Skor Peritem

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Suatu skala pengukuran disebut valid apabila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan (Kuncoro, 2003, hlm. 151). Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016, hlm. 53)

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Jika alat ukur dinyatakan sah, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedangkan yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan (Kuncoro, 2003, hlm. 154). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,70$ (Ghozali, 2016, hlm. 84).

H. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan adalah regresi untuk menguji hipotesis, sebelum melakukan uji ini yang diuji terlebih dahulu adalah asumsi klasik karena secara teoritis model regresi penelitian ini akan menghasilkan nilai parameter apabila asumsi klasik regresi terpenuhi. Pada penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak (Priyatno, 2010, hlm. 54). Uji normalitas dilakukan dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi

normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan distribusi data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal (Ghozali, 2016, hlm. 154).

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal, artinya data yang mempunyai sebaran yang normal dengan profil yang dapat dikatakan bisa mewakili populasi. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut.

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016, hlm. 156).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2016, hlm. 134). Model regresi yang baik

mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2010, hlm. 67) Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dasar analisis (Ghozali, 2016, hlm. 134) :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (Priyatno, 2010, hlm. 62) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2016, hlm. 103)

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$).

Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2016).\

I. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis statistik dengan dibantu *software* SPSS 22 *For Windows*.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak, yaitu SPSS (Statistical Package for Social Science). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh citra merek, word of mouth terhadap proses pengambilan keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia. Analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, yang modelnya adalah sebagai berikut: (Sujarweni, 2012, hlm. 160).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

X1 = Citra Merek

X2 = Word Of Mouth

B1 = Koefisien Citra Merek

B2 = koefisien Word of mouth

e = Standar Error

Untuk menilai ketepatan fungsi sampel dalam menaksir nilai aktual, dapat diukur dari nilai statistik t , nilai statistik F , dan nilai koefisien determinasi (R^2).

2. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel *independent* dengan variabel *dependent* dalam penelitian ini, maka dibutuhkan pengujian-pengujian hipotesis yang meliputi: koefisien determinasi (*Adjusted R²*), uji F (Uji Simultan) dan Uji T (Uji Parsial).

a. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Ghozali (Ghozali, 2016, hlm. 95). Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amatlah terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika R^2 semakin kecil, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah, begitu pula sebaliknya.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat digunakan kriteria sebagai berikut.

Tabel IV
Kriteria Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefesien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

(Sumber: Sugiyono, 2016, hlm. 184)

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen untuk mengambil keputusan apakah H_0 diterima atau ditolak dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan, jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016, hlm. 96).

c. Uji T (Uji Signifikan Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen dalam menerangkan variabel dependen. Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji t dengan tingkat signifikan 5%. Dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai t hitung sebagai berikut.

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima (berarti ada pengaruh).
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak (berarti tidak ada pengaruh).