

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada pada lapangan. Data-data yang diangkat yaitu kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai. Pendekatan penelitian adalah deskriptif kuantitatif, yang merupakan metode untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjelaskan objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi, kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi ataupun situasi tersebut. Pada umumnya penelitian ini menggunakan statistik induktif untuk menganalisis data penelitiannya.

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

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai yang berlokasi di JL. Ir. PHM Noor, Barabai Utara, Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian karena terdapat permasalahan yang menarik untuk diteliti dan relevan untuk dikaji.

#### **C. Data dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang teliti.

Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh penulis langsung dari responden yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai dalam bentuk tanggapan tertulis responden terhadap sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh penulis dari beberapa sumber yang dinilai mempunyai relevansi dengan penelitian ini yaitu sejarah, struktur organisasi dan *job description* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

#### **D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populai adalah keseluruhan obyek penelitian, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang dimiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Nawawi, 2012, hlm. 75). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017, hlm.

80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai sebanyak 7.675 orang (SDM Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai, 2022).

Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017, hlm. 80). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini digunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan acak sederhana dimana setiap unit analisis memperoleh kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Besarnya sampel diambil dengan penentuan jumlah sampel minimal, dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2018, hlm. 49):

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Toleransi nilai presisi ketetapan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang adalah 10 %.

Jadi jumlah sampel yang diperoleh adalah 99 responden (dibulatkan ke atas agar dapat mewakili jumlah populasi) yaitu nasabah yang menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

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

Teknik pengolahan data ini dijelaskan langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh penulisan dalam mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini, adapun langkah-langkah yang diperlukan dalam pengolahan data, yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden. Tujuan pembuatan kuesioner ini untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil kuesioner dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2017, hlm. 35).

##### **1. Uji Instrumen Penelitian**

###### **a. Uji validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut. Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur. Perlu dikonsultasikan dengan tabel product moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah: Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah mengukur kestabilan alat ukur, segala alat ukur dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang sama bila dipakai untuk mengukur ulang. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran koefisien dari Alpha. Uji reabilitas yang dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan. Jika nilai Alpha  $>$  0,60 maka reliabel, dalam hal ini peneliti menggunakan rumusan *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui hasil uji reabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara alpha ( $\alpha$ ) dengan  $r$  tabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>$  0,70.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak, model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas (Ghozali, 2018). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal* (nilai korelasi tidak sama dengan nol). Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Tolerance mengukur variabel bebas terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1 / tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan VIF sebagai berikut:

- 1) Nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.
- 2) Nilai tolerance  $< 0,1$  dan nilai VIF  $> 10$  maka disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Uji heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi pada penelitian ini terjadi heteroskedastisitas atau tidak, maka dilakukan uji glejser. Uji glejser dapat digunakan untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dalam variabel independen. Hal ini dapat ditentukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel uji glejser. Jika

nilai signifikansi  $> 0,5$  maka dapat dikatakan sudah tidak terjadi heterokedastisitas. Namun jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terjadi heteroskedastisitas dalam variabel independen (Ghozali, 2018).

c. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.

- 1) Angka D-W (Durbin Watson) di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W (Durbin Watson) di bawah -2 sampai +2 berarti tak ada autokorelasi.
- 3) Angka D-W (Durbin Watson) di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

d. Uji normalitas

Pengujian distribusi data bertujuan untuk pengujian suatu data penelitian apakah dalam model statistik, variabel terikat dan variabel bebas terdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Distribusi

data normal menggunakan statistik parametrik sebagai alat pengujian. Sedangkan distribusi tidak normal digunakan untuk analisis pengujian statistik non parametrik. Untuk mengetahui distribusi data suatu penelitian, salah satu alat yang digunakan adalah menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Oleh karena penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%, maka jika nilai signifikansi dari nilai Kolmogorof-Smirnov  $> 5\%$ , data yang digunakan berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, adapun pengolahan data dengan analisis kuantitatif dengan melalui program *Statistical Package for Sosial Science for Windows versi 23*, alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan mengenai kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen, ialah loyalitas nasabah

X = Variabel independen, ialah efektivitas *customer service*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi parsial

e = Kesalahan

#### 4. Uji Hipotesis t-test

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat  $\alpha$  yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat  $\alpha$  sebesar 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya adalah:

- a. Jika signifikansi  $t < 0,05$  maka hipotesis teruji yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika signifikansi  $t > 0,05$  maka hipotesis tidak teruji yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 5. Koefisien Determinasi

Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan *customer service*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Nilai *R square* ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar.

## G. Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan *customer service* sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu loyalitas nasabah.

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	1. <i>Tangibles</i>	<i>Likert</i>
	2. <i>Reliability</i>	
	3. <i>Responsiveness</i>	
	4. <i>Assurance</i>	
	5. <i>Empathy</i>	
Loyalitas Nasabah	1. Transaksi secara berulang	<i>Likert</i>
	2. Rekomendasi	
	3. Menambah jumlah tabungan	
	4. Menceritakan hal positif	
	5. Kesiediaan menerima kebijakan bank	

