

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung pada objek yang diteliti untuk menggali atau diperoleh data. Dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif (data berbentuk angka) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungannya adalah hubungan sebab akibat atau variabel satu mempengaruhi variabel lainnya. (Sugiyono, 2011)

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data mengumpulkan data berupa angka yang dikemudian data tersebut dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka angka tersebut. (Martono, 2002)

Periode analisis penelitian ini pada tahun 2021-2022. Menggunakan metode analisis deskriptif untuk menganalisis permasalahan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitasnya nasabah di Bank Syariah Indonesia. Menggunakan analisis kuantitatif data panel dengan bantuan *SPSS versi 20.0* dan *Microsoft excel 2016* untuk menghitung seberapa tingkat loyalitas nasabah terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif karena penelitian ini cocok digunakan untuk meneliti masalah yang sudah jelas, memiliki populasi luas, dan bermaksud untuk menguji hipotesis, selain itu juga, peneliti ingin penelitian ini berjalan secara sistematis sehingga penelitian ini berjalan secara objektif, sistematis maksudnya adalah proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah langkah tertentu yang berurutan. Dan hanya dengan metode ini yang bisa menyelesaikan permasalahan skripsi peneliti.

B. Lokasi Penelitian

Merupakan suatu yang diteliti lanjut untuk mengenali informasi informasi yang akan menyangkutikan dalam judul yaitu “**analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia KCP pasar cempaka Banjarmasin**” yang bertempat di JL. Niaga No. 07 Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, dikarenakan peneliti sudah mengamati berbagai bank yang ada hanya dibank syariah Indonesia KCP Cempaka Banjarmasin yang ada permasalahan nya dan patut untuk diteliti.

C. Variabel Penelitian

Ada dua variable yang digunakan yaitu, variabel yang mempengaruhi (*indevendent*) dan variabel yang dipengaruhi (*devendent*)

1. Variable yang mempengaruhi (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari nasabah atas jasa yang diberikan perusahaan yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai – nilai moral yang sesuai dengan syariat islam. (Othman dan Owen, 2001)

2. Variabel yang mempengaruhi (*independent variable*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X_2)

Menurut (Kolter, 2009) arti dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

3. Variabel yang dipengaruhi (*devendent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu loyalitas nasabah (Y)

Loyalitas nasabah menggambarkan komitmen yang diberikan nasabah untuk menggunakan kembali atas jasa yang diberikan dimasa yang akan datang. Loyalitas nasabah merupakan variabel *dependent* (Y) dalam penelitian ini (Aryani & Rosinta, 2010)

Untuk lebih jelasnya mengenai instrumen penelitian ini dapat dilihat pada kisi-kisi instrumen berikut ini:

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Playanan	Kehandalan	- Customer service melayani dengna cepat	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		dan tepat sesuai dengan keinginan	
	Keresponsifan	- Customer service selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan	
	Keyakinan	- Customer service memiliki wawasan yang baik serta sopan dalam menjawab pertanyaan	
	Empati	- Customer service memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan	
	Berwujud	- Customer service berpenampilan rapi, Bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	
Kualitas Produk (X2)	Kinerja	- Produk tabungan BSI memberikan kemudahan persyaratan dalam tahapan pembukaan awal - Produk tabungan BRI memiliki setoran awal yang ringan	
	Daya tahan	- Produk BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan - Produk tabungan BSI terjamin keamanannya	
	Kesesuaian dengan spesifikasi	- Produk tabungan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah	
	Fitur	- Produk tabungan BSI berfungsi sebagai investasi jangka panjang	
	Keandalan	- Produk tabungan BSI memberikan kepuasan bagi nasabah	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		- Produk tabungan BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang	
	Estetika	- Nama dan produk tabungan BSI memiliki arti yang menarik - Nama dan Produk tabungan BRI mudah diingat	
	Kesan kualitas	- Keunggulan produk tabungan BSI sesuai dengan yang ditawarkan - Informasi mengenai produk tabungan BSI bisa diketahui dengan mudah	
Loyalitas Nasabah (Y)	Kesetiaan terhadap pembelian produk	- Sesekali menggunakan produk dari Bank lain - Sudah lama berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin - Mengutamakan bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai Bank	- Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin - Meskipun Bank lain menawarkan banyak promo, tetap memilih berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin - Tidak pernah berniat bank lain	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	Mereferensikan secara total eksistensi Bank	<ul style="list-style-type: none"> - Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin - Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memiliki pelayanan terbaik - Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mempunyai produk yang bebas dari riba 	

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menentukan populasi yang dituju untuk kemudian diambil sampel agar dapat diteliti. Yang dimaksud dengan populasi yaitu kumpulan dari semua unsur baik peristiwa, benda maupun orang yang memiliki sifat sama, karena dianggap sebagai bidang penelitian, maka menjadi focus penelitian. Dengan demikian, Studi ini akan mengambil populasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin serta menentukan sample penelitiannya (Ferdiand, 2004). Jumlah populasi Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka yang berjumlah 1026 orang pertahun 2021-2022.

2. Sampel

Sampel penelitian ini ialah bagian atau representasi dari populasi yang terdiri beberapa anggota populasi. Bagian bagian ini dipilih berdasarkan jumlah kasus yang tidak mungkin untuk mempelajari semua anggota populasi (Ferdiand, 2014). Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik. *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus :

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

Sumber : (Sugiyono,2018: 143- 144)

Keterangan:

n : jumlah sampel yang diperlukan

N :Jumlah populasi

e :Tingkat Kesalahan sampel (sampling eror) 10%

Jika diketahui jumlah populasi Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka sebanyak 1.026 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{1026}{1 + (1026 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{1026}{1+10,26}$$

$$n = \frac{1026}{11,26}$$

$$n = 91,1$$

dari perhitungan rumus diatas, besaran sampel sebesar 91,1 dan dibulatkan sebanyak 91 responden.

E. Data dan Sumber Data

1. Data *Primer*

Data *Primer* adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019, hlm. 8). Penelitian ini menggunakan data *Primer* karena datanya diperoleh dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sugiyono, 2019, hlm. 8). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019, hlm. 199).

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan catatan dari instansi, bahan-bahan bacaan, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian khususnya data-data menyangkut BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, seperti :

- a. Sejarah singkat
- b. Visi dan Misi
- c. Struktur organisasi
- d. Sumber Daya Manusia / Karyawan

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data dengan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi (Sugiyono, 2015)

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sahnyanya atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu pengukuran dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Untuk mengukur validitas

dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable . sedangkan untuk mengetahui skor masing masing pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistic sebagai berikut :

1. Apabila hitungan $> r$ table (pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesiner tersebut valid.
2. Apabila r hitung $< r$ tabel (pada taraf $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk . suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2013). Uji reabilitas merupakan instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 . uji reabilitas yang $< 0,6$ adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 lebih baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengosumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal . dalam penelitian ini menggunakan

statistic non parametik *Kolmogorov –smirnov* (K-S) dengan cara membandingkan nilai Asymp. Sig(2- tailed) dengan 0,005. Jika nilai signifikasi lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusikan normal.

b. Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Pengujian heteroskedastitas menggunakan grafik (melihat pola titik pada grafik regresi). Dasar kreterianya dalam pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Kriteria pengujian pada uji muktikolinearitas, apabila

$tollerance > 0,10$ atau $VIF < 10$ maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan penelitian ini

a. Analisis regresi linear berganda

Menurut (Ogi, 2018: 1043, suatu metode statistik guna meriset hubungan yang timbul antara variabel dependen dengan beberapa variabel independen pada umumnya digunakan. Dibawah formula untuk metode analisis regresi berganda :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Sumber : (Sugiyono, 2018: 308)

Keterangan:

- Y :Loyalitas
- a :Konstanta
- b_1 :koefisien Regresi
- b_2 :Koefisien regresi
- X_1 :kualitas Pelayanan
- X_2 :kualitas Produk
- e : error

b. Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji bertujuan untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian melalui Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

pada derajat signifikansi 5% nilai t ($\alpha=0,05$) menjadi kriteria hasil ujian t dengan tingkat signifikasinya

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian F ada kriteria dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha=0,05$) adalah sebagai berikut:

a. Bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya disetiap variabel independen secara bersamaan memiliki dampak significant terhadap variabel dependen.

b. Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, itu artinya disetiap variabel independen secara bersamaan memiliki dampak significant terhadap variabel dependen.

d. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mencari tahu seberapa jauh kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 pada output SPSS tertulis di *R Square* pada tabel *model summary*. Nilai tersebut dapat dipergunakan jika jumlah variabel terdiri dari 2 variabel saja .