

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung kelapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan topik permasalahan yang akan diteliti (Supardi, 2005, hlm, 34).

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, kemudian analisis data dilakukan secara bersifat kuantitatif dengan menggunakan statistik sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2013, hlm. 8).

Penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel independen X_1 (Kualitas Produk), variabel independen X_2 (Kualitas Layanan) dan variabel independen X_3 (Promosi) terhadap variabel dependen Y (Loyalitas Nasabah). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi terhadap loyalitas Mahasiswa FEBI UIN Antasari sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang beralamatkan

di Jalan A. Yani, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021 yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi terhadap loyalitas di Bank Syariah Indonesia.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015, hlm. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan, yang berasal dari tiga prodi yaitu Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, dan Asuransi Syariah. Populasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1

**Jumlah Mahasiswa/i FEBI UIN Antasari Banjarmasin
2019-2021**

No.	Program Studi	2019	2020	2021
1.	Ekonomi Syariah	220	75	108
2.	Perbankan Syariah	222	63	68
3.	Asuransi Syariah	45	34	21
	Jumlah	487	209	197

	Total Jumlah Populasi	893
--	------------------------------	------------

Sumber: Mikwa FEBI UIN Antasari Banjarmasin (2022)

Tabel 3.2

Jumlah Mahasiswa/i FEBI UIN Antasari Banjarmasin

Angkatan 2019-2021 yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

No.	Program Studi	2019	2020	2021
1.	Ekonomi Syariah	19	6	5
2.	Perbankan Syariah	76	14	14
3.	Asuransi Syariah	13	4	1
	Jumlah	108	24	20
	Total Jumlah Populasi	152		

Sumber: data diolah, 2023

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tujuan pengambilan sampel adalah jika populasi pada penelitian terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian secara keseluruhan pada populasi yang ada dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang ada. Pengambilan sampel berdasarkan pada besar atau kecilnya populasi pada penelitian itu sendiri sehingga dari sampel yang diambil dapat mewakili seluruh populasi dalam penelitian tersebut. Maka dari itu, sampel yang diambil harus benar-benar representatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik yang digunakan yaitu dengan purposive sampling, merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu serta anggota sampel yang dipilih benar-benar

mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik penelitian penulis (Sugiyono, 2013, hlm. 81-85). Metode purposive sampling digunakan karena anggota sampel yang dipilih dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis berdasarkan kriteria tertentu, sampel dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

Dengan demikian, penentuan sampel dapat dirumuskan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Angka konstan

e = Taraf kesalahan pada perhitungan sebanyak 10 % atau 0,1

Penentuan banyaknya sampel atau responden dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan sebagai berikut menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{152}{1 + 152(0,1)^2}$$

$$n = \frac{152}{2,52}$$

$$n = 60,317$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah 60,317 atau dibulatkan menjadi 60, sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 60 orang Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data yang baik dalam proses penelitian yaitu data yang dapat dipercaya kebenarannya (valid), tepat waktu, dan mampu mencakup ruang lingkup yang luas, relevan, serta dapat memberikan gambaran secara utuh mengenai penelitian yang kita teliti (Martono, 2019, hlm. 84). Jenis data penelitian kuantitatif pada penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh seorang peneliti. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner kepada responden. Responden yang dimaksud peneliti ialah mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang menjadi sampel dalam penelitian ini.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui peran pihak ketiga oleh seorang peneliti. Data sekunder merupakan data pendamping, yang berguna sebagai pelengkap data penelitian. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti berupa jurnal dan buku yang relevan dengan penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan mengenai identitas diri responden beserta daftar beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden mengenai variabel yang diteliti dengan panduan kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di suatu wilayah yang cakupannya luas, sehingga kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. (Sugiyono, 2013, hlm. 142).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data serta informasi baik dalam bentuk buku, arsip, dokumen tertulis, angka serta gambar dan keterangan laporan yang mampu mendukung penelitian ini. (Sugiyono, 2014, hlm. 240).

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

1. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini, penulis membuat kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2013, hlm. 93). Adapun dalam pengukuran skala likert terdapat lima opsi jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.3
Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2011.

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2017, hlm. 148). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel penelitian akan dibagi lagi menjadi beberapa indikator.

Tabel 3.4
Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X ₁)	Keseluruhan ciri dari suatu produk pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang konsumen (Kotler, 2014).	1. Kinerja produk tabungan 2. Ketahanan produk tabungan 3. Kesesuaian dengan spesifikasi 4. Karakteristik produk tabungan 5. Reliabilitas produk tabungan 6. Estetika produk tabungan 7. Kesan kualitas produk tabungan (Orville, 2014)	Likert
Kualitas Layanan (X ₂)	Kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen (Tjiptono, 2012).	1. Bertanggung jawab kepada nasabah 2. Melayani secara cepat dan tepat 3. Mampu berkomunikasi 4. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi 5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik 6. Berusaha memahami kebutuhan nasabah	Likert

		7. Memberikan kepercayaan kepada nasabah (Kasmir, 2014)	
Promosi (X ₃)	aktivitas-aktivitas sebuah perusahaan yang dirancang untuk memberi informasi mengenai barang serta jasa-jasa yang ditawarkan olehnya".	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi yang ditawarkan sangat menarik 2. Promosi yang dilakukan melalui media cetak dan elektronik 3. Bank Syariah Indonesia menyediakan informasi pada setiap kantor terkait produknya 4. Bank Syariah Indonesia sering memberikan bantuan kepada masyarakat 5. Promosi produk Bank Syariah profesional 6. Promosi yang diberikan Bank Syariah secara langsung 7. Promosi Bank melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain 	Likert
Loyalitas (Y)	Respons yang terkait erat dengan janji untuk memegang teguh komitmen yang tercermin dalam pembelian berkelanjutan (Tjiptono, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian ulang 2. Membeli antar lini produk 3. Tidak terpengaruh produk lain 4. Mereferensikan kepada orang lain 5. pelayanan yang memuaskan 6. promosi yang ditawarkan sangat jelas dan menarik 7. Bank Syariah lebih baik dari Bank lain. (Tjiptono, 2012) 	Likert

Sumber: Data Diolah, 2022.

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah alat pengukuran yang menunjukkan valid atau tidaknya suatu instrumen, dimana tinggi atau rendahnya tingkat validitas biasanya disebabkan oleh valid dan tidaknya instrumen penelitian yang digunakan. Semakin valid instrumen penelitian maka tingkat validitasnya akan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya. Sedangkan sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Sugiyono, 2014, hlm. 241).

Suatu alat ukur dikatakan valid apabila dalam pengujian diketahui hasil r hitung $>$ r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel), dengan $\alpha = 5\%$ (0,05). Begitu juga apabila r hitung $<$ r tabel (r hitung lebih kecil dari r tabel) dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) maka dapat dikatakan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengetahui ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan butir-butir pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan menggunakan teknik pengukuran koefisien dari Alpha. Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara alpha (α) dengan r tabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,60 (Siregar, 2018:176).

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah populasi dalam penelitian tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pengujian terhadap normalitas data dapat menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov, dengan ketentuan data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikan $> 0,05$. Begitu juga sebaliknya, data dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan $< 0,05$ (Sudarmanto, 2013, hlm. 104).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013, hlm. 105).

Kriteria yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan (p-value) semua independen $> 0,05$ maka tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan (p-value) semua independen $< 0,05$ maka terjadi kasus heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengukur adanya multikolinieritas, dapat dilihat dari Value Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF > 10 , maka terjadi 61 multikolinieritas. Sebaliknya, jika

nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas (Lijan & Sarton, 2021, hlm. 433).

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Adapun persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (loyalitas nasabah)

α = konstanta

b_1 b_2 = koefisien regresi

X_1 = variabel bebas pertama (kualitas produk)

X_2 = variabel bebas kedua (kualitas layanan)

X_3 = variabel bebas ketiga (Promosi)

e = standar error

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t (parsial), Uji F (simultan) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

a. Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t sebagai uji signifikan dilakukan dengan tujuan untuk mengukur signifikansi antar hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Kesimpulan dalam Uji t dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel. Selain itu juga

melakukan perbandingan antara taraf signifikansi dengan nilai α , Dengan nilai signifikansi sebesar 5% (0,05) (Muhid, 2012, hlm. 13).

Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 3) Jika harga t hitung $> t$ tabel, maka dikatakan signifikan dan sebaliknya maka dikatakan tidak signifikan.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dilihat dari koefisien regresi variabel independen dengan tingkat signifikansi sebesar 5 % (0,05). Pengujian dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai F hitung terhadap besarnya nilai F tabel. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika F hitung $> F$ tabel, dan nilai sig $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika F hitung $< F$ tabel, dan nilai sig $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen (Bawono, 2006:92). Ciri-ciri nilai R^2 adalah sebagai berikut:

- 1) Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ($0 \leq R^2 \leq 1$).
- 2) Nilai $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 3) Nilai $R^2 = 1$ menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

J. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan pada penelitian ini, penulis melaksanakan sebagai tahapan dalam melakukan penelitian. Tahapan-tahapan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

- a. Pencarian topik penelitian ataupun permasalahan. Pada tahap pendahuluan ini penulis mencari topik penelitian serta permasalahan terlebih dulu saat sebelum ke tahap penyusunan proposal skripsi. Penulis melaksanakan tahapan ini pada bulan April 2022.
- b. Mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing. Dalam tahap ini, penulis mengkonsultasikan terlebih dulu topik penelitian yang ingin diangkat kepada Dosen Pembimbing Ibu Nur Wahidah MHI agar diberikan persetujuan untuk menyusun proposal skripsi. Penulis melaksanakan tahapan ini pada bulan Mei 2022.

- c. Mengajukan proposal skripsi ke biro skripsi. Pada tahap ini penulis mengajukan proposal skripsi ke biro pada bulan Agustus 2022.
- d. Setelah diajukan ke biro skripsi serta memperoleh persetujuan berupa Surat Penetapan Judul (SPJ) pada bulan September 2022, setelah itu penulis mengkonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing Ibu Annisa Sayyid, SHI., MHI., saat sebelum melakukan ujian proposal skripsi bertepatan pada tanggal 06 Maret 2023.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis mengumpulkan informasi mengenai penelitian ini dalam bentuk angket/kuesioner penelitian kepada Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021. Penulis melaksanakan tahapan pengumpulan data pada bulan April-Mei 2023.

3. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah seluruh data terkumpul, setelah itu penulis melaksanakan tahapan pengolahan data dan analisis data. Pada tahap ini penulis melakukan tabulasi data responden, untuk kemudian dilakukan pengujian data secara statistik dengan menggunakan software SPSS. Setelah dilakukan pengolahan data, kemudian di analisis untuk kemudian ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Tahapan ini dilakukan pada bulan Mei 2023.

4. Tahapan Akhir

Pada tahap akhir, penulis melaksanakan konsultasi kepada dosen pembimbing skripsi mengenai laporan hasil penelitian serta analisis data pada tanggal 2022, setelah itu melaksanakan revisi skripsi sesuai dengan pedoman penyusunan skripsi sebelum nantinya diujikan pada sidang munaqasyah skripsi pada 27 Juni 2023.