

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan (Arikunto, 2019, hlm. 58).

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur variabel bebas dan terikat dengan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis pengaruh ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Bank BTN Syariah yang berlokasi di jalan Ahmad Yani KM 5,5 No. 456, Kelurahan Pemurus Luas Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Adapun alasan peneliti memilih Bank BTN Syariah adalah karena Bank BTN Syariah pada awalnya lebih dikenal sebagai bank yang memberikan pelayanan pada kredit perumahan saja. Padahal kenyataannya Bank BTN Syariah memberikan pelayanan perbankan sesuai dengan yang dioperasionalkan oleh Bank-Bank Syariah lainnya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data *Primer*, Data *Primer* adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019, hlm. 65). 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, merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sugiyono, 2019, hlm. 66). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi.

E. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu sebanyak 4.532 (BTN Syariah, 2022). Arikunto (2019, hlm. 95) menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti”. Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Definisi metode *Accidental sampling* adalah memilih secara kebetulan dan melalui *random sampling* memilih secara acak (Sugiyono, 2019, hlm. 99) seperti nasabah yang ditemui sedang melakukan transaksi pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Kadang, terjadi perbedaan antara hasil sampel dan populasi, yang mengakibatkan *sampling error*, maka untuk mengurangi persentase kesalahan, dalam penelitian ini digunakan ukuran sampel oleh Slovin, dengan risiko kesalahan 5 persen (Riduwan, 2010, hlm. 56).

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

Keterangan:

n = Jumlah responden yang diambil sebagai sampel

N = Jumlah populasi

e = *error*

Sehingga :

$$n = \frac{4.532}{1 + (4.532)(0,1)^2} = \frac{4.532}{1 + (4.532)(0,01)} = \frac{4.532}{1 + 45,32} = 97,84 = 98$$

Berdasarkan pada perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner. menurut Sugiyono (2019, hlm. 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
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 Bank BTN Syariah Banjarmasin.

G. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang disebarkan kepada responden berisi sejumlah daftar pertanyaan secara tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut (Sarjono & Julianita, 2016, hlm. 67) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, di mana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menjadikan item-item pertanyaan. Skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif, biasanya menggunakan kata-kata berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban atau lebih, maka akan membuat hasil menjadi rancu, karena dalam kenyataannya dilapangan, sebagian besar responden akan memilih jawaban netral, dan sangatlah sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral. Dalam penelitian ini para responden diminta memberikan jawaban dengan tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada jawaban yang dipilih, di mana:

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b. Jawaban setuju diberi skor 4
- c. Jawaban cukup setuju diberi skor 3
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan ikatan emosi, kepercayaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah Bank BTS Syariah Banjarmasin. 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
Ikatan Emosi (X1)	Rasa suka	<ul style="list-style-type: none"> - Saya suka bertransaksi di Bank BTN Syariah baik <i>online</i> atau <i>offline</i> - Pelayanan yang saya terima dari Bank BTN Syariah selalu memuaskan 	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Kebanggaan	<ul style="list-style-type: none"> - Saya bangga menjadi nasabah Bank BTN Syariah - Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas 	
	Rasa percaya	<ul style="list-style-type: none"> - Saya percaya dengan Bank BTN Syariah - Bank BTN Syariah tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan 	
Kepercayaan (X2)	Kemampuan (<i>Ability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Bank BTN Syariah mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah - Bank BTN Syariah memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran - Bank BTN Syariah mampu memberikan rasa nyaman bertransaksi bagi nasabah 	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Kebaikan hati (<i>Benevolence</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Bank BTN Syariah selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah - Bank BTN Syariah memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan nasabah 	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		- Bank BTN Syariah sering memberikan promo kepada nasabah	
	Integritas (<i>Integrity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Bank BTN Syariah selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk - Kualitas produk dan layanan Bank BTN Syariah dapat dipercaya - Informasi yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan fakta 	
Kepuasan Pelanggan (X3)	<i>Attributes related to product</i> (Kepuasan berkaitan dengan atribut produk)	<ul style="list-style-type: none"> - Bank BTN Syariah menawarkan produk dan layanan dengan beragam keuntungan - Bank BTN Syariah menawarkan produk yang sesuai dengan kualitasnya - Kualitas produk sesuai dengan harapan nasabah - Bank BTN Syariah menawarkan produk layanan yang sesuai dengan perkembangan perbankan 	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	<i>Attributes related to service</i> (Kepuasan berkaitan dengan atribut pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Bank BTN Syariah bersedia menerima nasabah yang ingin mengajukan keluhan - Bank BTN Syariah memberikan pelayanan transaksi secara <i>online</i> dan <i>offline</i> - Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan dengan cepat - Bank BTN Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah 	
	<i>Attributes related to purchase</i>	- Kemudahan mendapatkan informasi	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	(Kepuasan berkaitan dengan atribut dari keputusan pembelian)	<ul style="list-style-type: none"> - produk terbaru dari Bank BTN Syariah - Karyawan Bank BTN syariah selalu bersikap sopan kepada setiap nasabah - Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank dengan produk berbasis syariah - Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank yang melayani transaksi perumahan 	
Loyalitas Nasabah (Y)	Kesetiaan terhadap produk dan layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Selain menjadi nasabah bank BTN Syariah juga menjadi nasabah di Bank lain - Sudah lama menjadi nasabah Bank BTN Syariah - Mengutamakan bertransaksi melalui Bank BTN Syariah 	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai Bank	<ul style="list-style-type: none"> - Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi di Bank BTN Syariah - Meskipun Bank lain menawarkan promo, tetap memilih bertransaksi dan menggunakan layanan Bank BTN Syariah - Tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain 	
	Mereferensikan secara total eksistensi Bank	<ul style="list-style-type: none"> - Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah - Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank 	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		BTN Syariah pelayanan dan produk berkualitas - Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim	

Sumber: Ferrinadewi (2018, hlm. 135), Mowen & Minor (2018, hlm. 312), Sudaryono (2016), Cheng & Rashid (2013, hlm. 102).

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis diskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan minat nasabah untuk menggunakan jasa (Sugiyono, 2019, hlm. 76). Guna mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian, maka diperlukan pengujian, yaitu:

1. Uji Validitas Data

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2019, hlm. 172). Untuk mengukur tingkat validitas, tiap butiran angket dilakukan melalui korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2019, hlm. 213).

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) harus di buang karena harga r hitung untuk butir-butir soal tersebut lebih kecil dibandingkan r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Perhitungan Reliabilitas menggunakan teknik analisa *Alpha Cronbach*, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas yang dicari
 k = banyaknya butir soal
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item
 σ_t^2 = varians total
 (Sugiyono, 2019, hlm. 185)

Pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno, 2014, hlm, 98).

3. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019, hlm. 147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau menggeneralisasi. Peneliti

menggunakan teknik ini untuk mendeskripsikan variabel ikatan emosi (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan nasabah (X_3) dan loyalitas nasabah (Y).

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ini, variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi (*Sig 2 tailed*) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (*Sig 2 tailed*) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variabel residual tersebut tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas (Ghozali, 2016, hlm. 105). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat ($ZPRED$) dan nilai residualnya ($SRESID$).

Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar yang digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

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

c. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2016, hlm. 91). Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan Toleransinya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 4) Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen, jika di antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 5) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation faktor* (VIF), nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 .

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2019: 275):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	=	Loyalitas Nasabah
X1	=	Ikatan Emosi
X2	=	Kepercayaan
X3	=	Kepuasan Nasabah
e	=	Penambahan variabel bebas

6. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016: 95). Pengujian secara parsial ini dilakukan dengan cara membandingkan antara tingkat signifikansi t dari hasil pengujian dengan nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini. Cara pengujian parsial terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikansi yang

dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Uji F

Uji F digunakan menguji signifikansi pengaruh variabel X secara terhadap Y secara bersama-sama dengan formulasi sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R)^2/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

- a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.
 b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Berdasarkan dasar signifikan, kriterianya adalah :

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka signifikan.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak signifikan.