

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang digunakan dengan cara meneliti langsung ke lokasi penelitian yang untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai situasi sosial atau dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti, dan selanjutnya dapat dibuat kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis (Sudaryono, 2018, p. 641). Dimana Yang menjadi sasaran dalam penelitian adalah Masyarakat kecamatan Martapura.

Pendekatan peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif yaitu menjelaskan, berbagai situasi yang timbul menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Selanjutnya mengangkat permukaan gambaran mengenai kondisi situasi dan variabel tersebut, penelitian ini menggunakan statistik untuk menganalisis data penelitiannya (Bungin, 2009, p. 44). Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka statistik (Sugiyono, 2006). Informasi dikumpulkan dari

responden dengan menggunakan kuesioner, kuesioner (angket) diisi oleh para pelanggan toko princess Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih tempat ini karena sebelumnya melakukan observasi sederhana untuk menentukan masalah yang menarik untuk dikaji, dan juga yang menjadi alasan penulis adalah Martapura menjadi wilayah dengan mayoritas masyarakat beragama Islam. Dari alasan ini peneliti kemudian membuat rumusan masalah yang akan diteliti.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang akan diteliti. Di dalam subjek penelitian akan terdapat objek penelitian. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Masyarakat kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Adapun yang menjadi objek dan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan religiusitas sebagai variabel moderasi.

#### D. Populasi dan Sampel

Menurut sugiyono, populasi adalah wilayah peneralisai yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Siyoto,S, & Sidik, A 2015).

1. 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, hal. 80). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.
2. Dalam Penelitian ini jumlah populasi nasabah yang menggunakan layanan digital bank syariah tidak diketahui secara pasti oleh karena itu menurut Arikunto untuk menentukan total sampel dari populasi di atas dapat digunakan rumus Wibisono berikut ini : (Arikunto, 2010, p. 174).

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Total/jumlah sampel

Z = 0%

Penyelesaian

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$n = 96,04$  dibulatkan menjadi 100 Responden (Arikunto, 2010)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas maka jumlah sampel yang diteliti

dalam penelitian ini ditetapkan berjumlah 100 responden di kecamatan Martapura kabupaten Banjar. Dalam hal ini penyebaran kuesioner digunakan google form sehingga teknik sampling digunakan yaitu *accidental sampling*.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber utama dilokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2009, p. 131) Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari para responden yaitu dengan membagikan atau meyebarakan kuesioner secara online dan offline kepada masyarakat kecamatan Martapura kabupaten Banjar

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket).

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan penulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Penyebaran kuesioner diberikan kepada mustahik sebagai responden yang menjadi subjek atau sampel dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan akan digolongkan berdasarkan skala *likert*. Setelah peneliti membuat kuesioner berdasarkan variabel yang ada maka akan diberi skor atau bobot untuk setiap pilihan jawaban, dalam menjawab pernyataan yang ada, responden diminta untuk menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap isi pernyataan. Penilaian 5 sampai 1 dikategorikan pernyataan *favourable*, dan

penilaian 1 sampai 5 akan termasuk dari kategori pernyataan *unfavorable*. Nilai jawaban atau pernyataan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Penilaian Jawaban Pertanyaan

No	Respon	Nilai	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2018)

### G. Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek penelitian atau yang menjadi titik suatu penelitian yang akan diteliti (Winarno., 2011, p. 26). Ada jenis variabel yang biasanya digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel respon atau output. Sedangkan variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel terikat (Winarno., 2011, p. 28).

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel dependen yaitu Kualitas Layanan (X)
2. Variabel independen yaitu Loyalitas nasabah (Y)
3. Variabel moderasi yaitu Religiusitas (Z)

## H. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Dalam memperoleh alat ukur yang valid beserta item-item yang layak maka peneliti melakukan uji *Validitas* korelasi dengan *SPSS 26 for windows*. Sebuah item dalam kuesioner dinyatakan tidak valid apabila nilai  $r$  tabel lebih besar daripada  $r$  hitung dan dinyatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

### 2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan cara untuk mengenali hasil pengukuran senantiasa tidak berubah - ubah, Uji *reliabilitas* merupakan sebuah uji yang dilakukan oleh peneliti untuk mengukur kestabilan dan koefisien responden dalam menjawab kuesioner yang diberikan berdasarkan variable-variabel tersebut, dikatakan reliabel apabila jika *Cronbach's alpha*-nya memiliki nilai lebih dari  $> 0,60$  bahwa reliable, uji ini menggunakan *SPSS 26 for windows*.

Berikut beberapa kategori dalam pengambilan keputusan uji *Reliabilitas*:

- a. *Reliabilitas* rendah apabila *Cronbach's alpha*  $< 0,6$
- b. *Reliabilitas* moderat apabila *Cronbach's alpha*  $0,51 - 0,70$
- c. *Reliabilitas* tinggi apabila *Cronbach's alpha*  $0,71 - 0,90$
- d. *Reliabilitas* sempurna apabila *Cronbach's alpha*  $> 0,91$

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas *Kolmogroff-Smirnov*

Asumsi normalitas adalah asumsi residual berdistribusi normal, sehingga uji normalitas dilakukan pada residual model regresi. Untuk

mengidentifikasi adanya pelanggaran asumsi normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji Anderson-Darling, uji Shapiro-Wilk, dan uji Jarque-Bera. Penyebab tidak terpenuhinya asumsi normalitas adalah karena adanya data pencilon (*outlier*) dan data dimungkinkan tidak berdistribusi normal atau berdistribusi lain seperti *eksponensial*, *gamma*, dan lain-lain. Peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui adanya pelanggaran asumsi normalitas. Aturan *Kolmogorov-Smirnov* adalah:

- 1) Jika probabilitas *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$  maka residualnya berdistribusi normal,
- 2) Jika probabilitas *Kolmogorov-Smirnov*  $< 0,05$  maka residualnya berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terdapat hubungan linear sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel bebas dari model regresi berganda. Dalam arti luas berarti terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. Untuk melihat ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat menggunakan nilai korelasi antar variabel (Bawono, 2018:46). Deteksi multikolinearitas yaitu:

- 1) Uji nilai korelasi antar variabel independen jika nilai korelasi sama maka ada multikolinearitas
- 2) Uji nilai VIF, jika masing-masing variabel independen mempunyai nilai centered VIF  $> 10$  maka ada multikolinearitas

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varians antar variabel satu dengan pengamatan lainnya (Ghazali,2013:134). Jika varians dari residual dari pengamat tetap maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas atau homoskedastisitas. Peneliti menggunakan pola gambar *scatterplot* untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas. Aturan deteksi pada heterokedastisitas pada pola gambar *scatterplot* yaitu jika titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Uji Hipotesis Regresi Linear

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel terikat adalah dengan menggunakan uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel terikat, juga perlu mengetahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel terikat, untuk pengujian ini digunakan uji t.

Menyusun hipotesis yang ingin diuji adalah kemampuan variabel bebas menjelaskan tingkah laku variabel terikat, apabila variabel bebas tidak dapat mempengaruhi variabel bebas dapat dianggap nilai koefisien regresinya sama dengan nol, sehingga berapapun nilai variabel bebas, tidak akan berpengaruh terhadap variabel bebas. Variabel bebas dikatakan mempengaruhi mampu mempengaruhi dependent apabila nilai koefisien  $\beta_1$  dan  $\beta_2$  tidak sama dengan

nol, apabila sama dengan nol, maka dikatakan tidak mampu mempengaruhi variabel bebas. Uji hipotesis diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji secara parsial (Uji t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tailed). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Uji statistik T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2012)

b. Uji Koefisien Determinan<sup>R</sup>

Suatu model mempunyai kebaikan dan kelemahan jika diterapkan dalam masalah yang berbeda. Untuk mengukur kebaikan suatu model (*goodnes of fit*) digunakan koefisien determinan<sup>R</sup>. Koefisien deteminasi ( $R^2$ ) menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi (*regression of sum squares-RSS*) terhadap varian total (*total sum of squares-RSS*). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\sum(Y - \bar{Y})^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

Nilai koefisien determinan akan berkisar antara nol sampai satu. Nilai  $R^2 = 1$  menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas yaitu variabel Kualitas layanan (X) mampu menerangkan variabel (Y) yaitu Loyalitas nasabah. Sebaliknya apabila nilai  $R = 0$  menunjukkan bahwa tidak ada total varians yang

diterangkan oleh varians variabel bebas dari persamaan regresi. Menurut (A. Lind, 2005) nilai koefisien determinan lebih besar dari 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dengan kuat.

c. Uji Analisis Regresi Moderasi (*Moderated Regression Analysis*)

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah variabel moderasi akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel Independen dan variabel dependen. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan

*Moderated Regression Analysis* (MRA) untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah serta apakah variabel religiusitas mampu memoderasi pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. (Ghozali, 2012). *Moderated Regression Analysis* dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$\text{Persamaan} \quad : Y = a_0 + b_1X + b_2Z + b_3X * Z + e$$

$a_0$  = Konstanta

$b_1 - b_3$  = Koefisien regresi yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X

X = Variabel kualitas layanan

Z = Variabel Religiusitas

X\*Z = sebagai variabel moderasi dari kualitas layanan

e = error

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai sig > 0,05 maka terdapat pengaruh positif dari signifikan kualitas layanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan religiusitas sebagai moderator (Z).