

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan 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. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengukur variabel bebas dan terikat dengan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih oleh peneliti untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yang berlokasi di Jl. Jenderal Ahmad Yani Km. 33,5 No. 31. Guntung Payung Landasan Ulin Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

#### **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

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**

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yaitu sebanyak 2.453 orang.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau dalam istilah matematika dapat disebut sebagai himpunan bagian atau subset dari populasi (Sugiyono, 2019, hlm. 123).

Arikunto menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti”. Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah *Accidental sampling* (Arikunto, 2019, hlm. 95). Definisi metode *Accidental sampling* adalah memilih secara kebetulan (Sugiyono, 2019, hlm. 99) seperti nasabah yang ditemui sedang melakukan transaksi perbankan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan rumus Slovin yaitu menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:

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

Di mana :

- n = Jumlah sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Batas Kesalahan (10%)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara:

$$n = \frac{2453}{1 + 2453 (0,1^2)} = \frac{2453}{25,53} = 96,08 = 96$$

Mengacu pada perhitungan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

## 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 Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, seperti :

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

## G. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang disebarakan kepada responden berisi sejumlah daftar pertanyaan secara tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sarjono dan Julianita 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 (Sarjono & Julianita, 2018, hlm. 67). 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:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban cukup setuju diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru. Lebih jelasnya mengenai kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Teori	Indikator	Item Pernyataan
Kepercayaan (X1)	Moven & Minor (2018, hlm.312)	Kemampuan (Ability)	a) Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah b) Bank Syariah Indonesia mampu menjamin keamanan transaksi nasabah c) Bank Syariah Indonesia mampu memberikan jaminan kelancaran transaksi
		Kebaikan Hati ( <i>Benovolence</i> )	a) Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pertolongan kepada nasabah dalam memilih produk tabungan sesuai keperluan b) Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pertolongan kepada

Variabel	Teori	Indikator	Item Pernyataan
			nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai
		Integritas ( <i>Integrity</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang jelas mengenai kekurangan dan kelebihan produk perbankan syariah</li> <li>b) Pihak Bank Syariah Indonesia dengan tulus memberikan pelayanan kepada nasabah</li> <li>c) Pihak Bank Syariah Indonesia akan sesegera mungkin menginformasikan kepada nasabah jika ada kebijakan perbankan yang berubah</li> </ul>
Citra Perusahaan	Randheer (2012, hal. 92)	Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bank Syariah Indonesia berkembang menjadi lembaga keuangan yang maju</li> <li>b) Bank Syariah Indonesia memiliki reputasi sebagai Bank yang amanah</li> </ul>
		Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bank Syariah Indonesia mampu menumbuhkan asetnya</li> <li>b) Bank Syariah Indonesia meningkatkan jumlah nasabah dibandingkan dengan bank syariah yang lain lebih cepat</li> <li>c) Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan laba, asset jumlah nasabah dengan baik diatas target dalam 3 tahun terakhir</li> </ul>
		Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi</li> </ul>
		Attractiveness	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan mobile banking yang mudah di akses</li> <li>b) Bank Syariah Indonesia memiliki layanan mobile bisa digunakan dimana saja</li> <li>c) Bank Syariah Indonesia memiliki karyawan yang kompeten</li> </ul>
Pengalaman nasabah	Gaffar (2017, hlm. 89)	<i>Sense</i> (panca indra)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman</li> </ul>

Variabel	Teori	Indikator	Item Pernyataan
			b) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki tempat parkir yang luas
			c) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas yang lengkap
		<i>Feel</i> (perasaan)	a) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu memenuhi semua pelayanan yang saya perlukan sebagai nasabah
		b) Nasabah menilai Pihak Bank Syariah Indonesia memiliki perhatian yang besar terhadap kebutuhan nasabah	
		c) Nasabah menilai Karyawan Bank Syariah Indonesia sangat ramah dan sopan	
d) Nasabah menilai Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan tanggapan atas keluhan nasabah			
<i>Think</i> (cara berpikir)	a) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan prima		
b) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki sistem operasional yang benar-benar bebas dari riba			
c) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki reputasi yang sangat baik			
<i>Act</i> (Tindakan)	a) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah		
b) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu memberikan transaksi yang sesuai dengan gaya hidup nasabah			
<i>Relate</i> (pertalian)	a) Nasabah mendapatkan pemberitahuan dari Bank Syariah Indonesia atas setiap transaksi melalui email		
b) Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan			

Variabel	Teori	Indikator	Item Pernyataan
			nasabah melalui, telepon maupun kontak fisik
Loyalitas Nasabah	Cheng & Rashid (2013, hlm. 102)	Kesetiaan terhadap produk dan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Selain menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, saya juga menjadi nasabah di Bank lain</li> <li>b) Sudah lebih dari 2 tahun saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia</li> <li>c) Saya mengutamakan bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia</li> </ul>
		Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetapi saya selalu memilih bertransaksi di Bank Syariah Indonesia</li> <li>b) Meskipun Bank lain menawarkan promo, saya tetap memilih bertransaksi dan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia</li> <li>c) Saya tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain</li> </ul>
		Merekomendasikan secara total eksistensi Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Saya menyarankan kepada keluarga untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia</li> <li>b) Saya menyarankan kepada teman untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia</li> <li>c) Saya menyarankan kepada kerabat untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia</li> </ul>

#### H. Teknik Analisa Data

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh dengan

tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi dan kepuasan nasabah (Sugiyono, 2019, hal. 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). Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup dengan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Setiap jawaban diberi skor terlebih dahulu. Untuk mengukur tingkat validitas, tiap butiran angket digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2019, hlm. 213) :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi “r” atau product moment  
 $N$  = *Number of cases*  
 $\Sigma XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y  
 $\Sigma X$  = Jumlah seluruh skor X  
 $\Sigma Y$  = Jumlah seluruh skor Y  
 Arikunto (2019, hlm. 213)

Suatu instrumen dikatakan valid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dikatakan tidak valid sehingga tidak dapat dipergunakan dan dihilangkan dalam analisis. Alasan digunakan rumus tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan sebuah instrumen. Pengujian validitas item dengan korelasi *pearson* yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor

total item, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi (Priyatno, 2018, hlm. 51). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) 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).
- 2) 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

Reliabilitas itu berkaitan dengan konsistensi skor, artinya kemampuan instrumen atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan teknik belah dua (*split half*) dengan rumus *Spearman Brown*, yaitu (Sugiyono, 2019, hlm. 185):

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua (Sugiyono, 2019, hlm. 185)

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen

angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk 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, 2018, hlm. 98).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2014, hlm. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji Normalitas Data, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

#### 1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas berguna pada tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Adapun ketentuan dalam uji normalitas data adalah:

- Jika data normal, maka digunakan statistik parametrik,
- Jika data tidak normal, gunakan statistik nonparametrik.

Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Erlina & Mulyani, 2018, hlm. 103). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual mengikuti berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis

grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebelumnya. Menurut Ghozali salah cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis statistik yakni uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *Kolmogrov-Smirnov(K-S)*” (Ghozali, 2016, hlm. 115). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila  $\text{sig} > 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$ , berarti distribusi data normal ( Ho diterima), sebaliknya bila  $\text{sig} < 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$ , berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima).

## 2) 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 *Scaterplot* antara nilai prediksi variabel independen dengan nilai

residualnya. Dasar yang digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) 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

### 3) 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 multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a) 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 multikolonieritas.
- b) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation faktor* (VIF), nilai *cut off* yang umum

dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai  $tolerance < 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$ .

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. 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, hlm. 275):

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

Keterangan:

Y	=	Loyalitas Nasabah
X1	=	Kepercayaan
X2	=	Citra Perusahaan
X3	=	Pengalaman nasabah
e	=	Penambahan variabel bebas

##### b. 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, hlm. 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:

- 1) 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.
- 2) 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.

c. 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 :

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
- 2) 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.