

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai sesuatu yang terjadi dilokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan suatu laporan ilmiah (Fathoni, 2011, hlm.96).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data yang digunakan berupa angka yang kemudian diolah menggunakan metode statistika (Sugiyono, 2010, hlm.23). Penelitian ini menguji suatu teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel, variabel-variabel tersebut diukur berdasarkan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011, hlm.38). Data diperoleh dari survey yang dilakukan kepada nasabah BSI KCP Pasar Cempaka dengan menggunakan kuesioner. Kemudian dilakukan pengujian (retest) teori yang sudah ada menggunakan alat bantu SPSS dengan metode regresi linier berganda.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka yang beralamatkan di Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Kode Pos: 70234, Call CS: 0831-7576-2484, Telp: (511) 3366008, 366009.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016, hlm.26) Subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat dan yang dipermasalahkan. Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.

2. Objek Penelitian

Menurut Anton Dayan (1986, hlm.21) obyek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi: pengaruh promosi, bukti fisik, dan proses terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Pasar Cempaka

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Menurut Arikunto (2002) data adalah seluruh fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan dalam menyusun suatu informasi, informasi sendiri merupakan hasil dari pengolahan data yang digunakan untuk suatu kepentingan. Data sendiri dibagi menjadi dua macam, yaitu data pokok (*primer*) dan data penunjang (*Sekunder*)

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019, hlm.193) yang dimaksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KCP Pasar Cempaka.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019, hlm.193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan antara lain buku-buku, dokumen-dokumen resmi, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, jurnal dan artikel.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data, Untuk mendapatkan data diatas perlu adanya sumber data, penulis mendapatkan sumber data diantaranya dari:

- 1) Responden, pada penelitian ini penulis mendapatkan data kuesioner melalui Nasabah penyimpan pada Bank BSI KCP Pasar Cempaka
- 2) Informan, Penulis mendapatkan data tentang Bank melalui karyawan atau pegawai bank BSI KCP Pasar Cempaka

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002, hlm.115). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penyimpan pada Bank BSI KCP Pasar Cempaka.

“Jumlah nasabah penyimpan/penabung pada BSI KCP Pasar cempaka kisaran 5000 orang” (Apriadi Fahmi, *manager* BSI KCP Pasar Cempaka, 14 agustus 2023).

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi (Indriantoro dan Supomo, 2002, hlm.115). Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan

menggunakan rumus Slovin (Husain, 2003, hlm.108), berikut perhitungannya :

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir = 10%

1 : angka konstan

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

$$n = \frac{5000}{1 + (5000 \times 0,1^2)}$$

$$n = 98$$

Untuk memperoleh sampel sebanyak 98 orang tersebut peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan berdasarkan kuota (Indriantoro dan Supomo, 2002, hlm.131).

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini, adalah kuesioner, yaitu daftar pernyataan atau pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden dan interviewer tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu (Notoatmodjo, 2002, hlm.116).

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab

Secara umum sumber data kuantitatif dapat diperoleh melalui survei dengan mendistribusikan angket atau kuesioner sebagai alat penelitian. Kuesioner merupakan salah satu instrument krusial dalam pengumpulan data penelitian ini.

Data yang diperoleh melalui kuesioner ini adalah data yang berupa karakteristik responden, meliputi : jenis kelamin, dan usia, serta data-data lain yang berupa penilaian nasabah BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin terhadap faktor promosi, bukti fisik, proses, dan loyalitas nasabah.

G. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 10. Oleh karena itu angka jawaban tidak berangkat dari angka 0 (nol) tetapi mulai angka 1 hingga 10, maka indeks yang dihasilkan akan berangkat dari

angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 90, tanpa angka 0 (nol). Untuk mendapatkan lima kategori/kelas indeks maka rentang sebesar 90 tersebut dibagi lima yang menghasilkan rentang sebesar 18 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks. Adapun kategori nilai indeks yang dihasilkan adalah (Ferdinand, 2002)

10.00 – 28.00 = Sangat tidak setuju (Sangat Rendah)

28.01 – 46.00 = Tidak setuju (Rendah)

46.01 – 64.00 = Kurang setuju (Cukup Tinggi)

64.01– 82.00 = Setuju (Tinggi)

82.01 – 100.00 = Sangat setuju (Sangat Tinggi)

H. Instrumen Penelitian

Promosi (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Promosi yang dilakukan BSI menarik dan sesuai dengan kebutuhan Nasabah										
2	Media promosi yang dilakukan BSI sesuai dan dapat di jangkau oleh seluruh nasabah										
3	Waktu promosi yang dilakukan BSI sesuai dan dapat dinjangkau oleh seluruh nasabah										
4	BSI senantiasa melakukan promosi dalam jangka waktu tertentu										

Sumber : Kotler dan Keller, 2016.

melakukan transaksi										
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Lovelock dan Wright, 2007.

Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pelayanan yang baik selama ini memberikan dorongan untuk saya memanfaatkan kembali setiap produk jasa yang ditawarkan										
2	Saya tidak terpengaruh dengan tawaran pihak bank lainnya										
3	Saya membicarakan hal-hal yang baik tentang keunggulan bank										
4	Saya bersedia memberikan kritik dan saran terhadap bank sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan yang dilakukan										
5	Tanpa diminta saya akan melakukan pembelaan jika mendengar berita yang kurang berkenan tentang bank										

Sumber : Griffin, 2005.

I. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar benar mengukur apa yang diukur (Notoatmojo, 2002, hlm.129). Untuk menguji kelayakan atau kevalidan kuesioner sebagai alat pengambilan data,

maka dilakukan uji validitas. Uji validitas dapat diperoleh dengan rumus korelasi pearson product moment sebagai berikut (Hasan, 2004, hlm.108) :

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

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y

$\sum XY$: Jumlah perkalian antara variable X dan Y

$\sum x^2$:Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$: Jumlah dari kuadrat nilai y

X : skor item pertanyaan

Y : skor total pertanyaan

N : jumlah observasi

Pengambilan Keputusan :

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan valid, sebaliknya

jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid

(Ghozali, 2004, hlm.45).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti

menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap sama bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmojo, 2002, hlm.133). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2004, hlm.41).

Untuk melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Secara matematis uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_i : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butiran pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_t^2 : Varians total

Pengambilan keputusan :

Jika r_{alpha} positif dan $r_{alpha} \geq 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel, sedang jika r_{alpha} negatif atau $r_{alpha} < 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan tidak reliabel (Nunnally dalam Ghozali, 2004, hlm.42).

J. Alat Analisis

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *Promotion* (Promosi) *Process* (Proses), *Physical Evidence* (Bukti Fisik) terhadap loyalitas nasabah. Terkait dengan hal tersebut maka alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, berikut penjelasan matematisnya:

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

Keterangan :

Y : Nilai Prediksi Variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y jika X1, X2 dan X3 bernilai nol

b : Koefisien regresi linier X, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y berdasarkan variabel X1, X2 dan X3

X : Variabel Independen

Pengujian Hipotesis penelitian, Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel independent (X) dapat menerangkan variabel dependen (Y) dan ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji, begitu pula sebaliknya.

K. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Cara untuk mengetahui regresi normal atau tidak dilakukan dengan melakukan uji *kolmogrov-sminornov*, dengan kriteria *p-value* (asympt. sig) > 0,05 berarti data terdistribusi normal (Ghozali, 2004, hlm.114).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi dikatakan tidak terdapat multikolinieritas apabila tidak ada variabel independen yang memiliki nilai toleran < 0,1 dan VIF > 10 (Ghozali, 2004, hlm.91).

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Park*. Suatu model regresi terbebas dari heteroskedastisitas apabila nilai sig. hasil analisis variabel independen > 0,05 (Ghozali, 2004, hlm.105).

L. Tahapan Penelitian

Proses penelitian berikut ini memperjelas tahap penelitian kuantitatif (Sugiyono: 2002). Langkah-langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian kuantitatif, antara lain:

1. Masalah: berawal dari adanya masalah yang dapat digali dari sumber empiris dan teoritis, sebagai satu aktivitas penelitian pendahuluan (prariset). Agar masalah ditemukan dengan baik memerlukan fakta-fakta empiris dan diiringi dengan penguasaan teori dengan mengkaji berbagai literatur relevan.
2. Rumusan masalah: masalah yang ditemukan diformulasikan dalam sebuah rumusan masalah dan umumnya rumusan masalah disusun dalam bentuk pertanyaan.
3. Pengajuan hipotesis: masalah yang dirumuskan relevan dengan hipotesis yang diajukan. Hipotesis digali dari penelusuran referensi teoritis dan mengkaji hasil penelitian sebelumnya.
4. Metode/strategi pendekatan penelitian: untuk menguji hipotesis maka peneliti memilih metode penelitian yang sesuai.
5. Menyusun instrumen penelitian: peneliti merancang instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data, misalnya angket, wawancara/pedoman observasi dan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen agar tepat dan layak untuk mengukur variabel penelitian.

6. Mengumpulkan dan menganalisis data: data penelitian dikumpulkan dengan Instrumen yang valid dan reliabel, kemudian dilakukan pengolahan dan analisis data penelitian dengan menggunakan alat uji statistik yang relevan dengan tujuan penelitian.
7. Kesimpulan: melalui kesimpulan maka akan terjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.