

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan cara terjun langsung kelapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka statistik.¹ Dalam penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari obyek penelitian yang sebenarnya tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura Jl. A. Yani Km.38 RT. 01 RW. 05 Kel. Jawa Kec. Martapura Kab. Banjar telp (0511) 472 0075.

¹ Sulisyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm.12

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu.² Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura sebanyak 600 nasabah.³

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya.⁴ Sampel yang digunakan adalah *Random Sampling* yaitu didalam sampelnya peneliti mencampur subyek-subyek didalam populasi sehingga semua subyek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sample. Oleh karena hak setiap subyek sama, maka penelitian terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm, 115.

³ Sumber wawancara dengan Ibu Ayu Dwi Utami salah satu karyawan *customer service* Bank Kal-sel syariah Kedai Martapura, Hari Rabu pada tanggal 21 Desember 2016 , pada pukul 14.00 Wita.

⁴ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 88.

untuk dijadikan sampel. Untuk penentuan sample menggunakan rumus dari slovin yaitu :⁵

Maka penelitian terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek untuk dijadikan sampel. Untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin yaitu:⁶

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), dalam penelitian ini akan digunakan sebesar 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{600}{600(0,1)^2 + 1} \\ &= 85,71428 \\ &= 86 \end{aligned}$$

Jumlah sampel yang akan di ambil oleh peneliti dalam penelitian ini adalah 86 orang nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

⁵ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Gruop: 2005), Cet ke 1, hlm. 105.

⁶ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Gruop: 2005), Cet ke 1, hlm. 105.

D. Data dan Sumber Data

1. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

Data adalah keterangan yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah⁷ data yang dimaksud meliputi :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Cara untuk mendapatkan data primer biasanya melalui observasi (pengamatan langsung), seperti subjek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditujukan untuk responden.⁸

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisis data yang ditentukan.

2. Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data meliputi:

a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni pihak nasabah pada Bank Kalsel Syariah tersebut guna memberikan data dan informasi yang diperlukan.

b. Dokumentasi yakni dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian. yang dimaksud dokumentasi disini ialah diperoleh dari literatur-literatur tertulis seperti buku-buku dan literatur.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta Geusan Ulun, 2009), hlm. 23

⁸ V. Wiratna Sujawerni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 21.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Angket (*Kuesioner*) Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, yang ditujukan untuk diisi oleh responden.⁹ Setelah diisi, angket dikirim atau dikembalikan ke peneliti. Angket dibagikan kepada para responden sebanyak 86 nasabah.

F. Desain Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dengan skala likert digunakan untuk mengatur 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 variabel penelitian.

Setiap item pertanyaan diberi pilihan respon yang tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam instrument penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju diberi skor 5

S : Setuju diberi skor 4

KS : Kurang Setuju diberi skor 3

TS : Tidak Setuju diberi skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

⁹ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Manajemen Riset Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), Cet. II, hlm.162

G. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah angket/kuesioner kepada responden yaitu memberikan pertanyaan tertulis dengan responden yang jawaban-jawabannya dicantumkan untuk memudahkan responden menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul, kuesioner atau angket tersebut digunakan untuk memperoleh data dari responden.

Tabel 1 Instrumen Penelitian Kualitas pelayanan *Frontliner* dan Loyalitas Nasabah

Variabel	Deskripsi	Indikator	Butir Pernyataan
Variabel X1 Tingkah Laku	Instrumen untuk memahami masalah pelanggannya	1. Memahami bagaimana harus menyelesaikan transaksi yang terjadi	1
		2. Memberikan kemudahan dalam berkomunikasi	2
		3. Pelayanan sesuai keinginan nasabah	3
		4. Aman saat melakukan transaksi	4
Variabel X2 Kehandalan	Instrument kemampuan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan	1. Dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat	5
		2. Cekatan dalam bekerja	6
		3. Dapat memberikan informasi yang jelas	7
		4. Teliti dalam melakukan transaksi	8
Variabel X3 Daya Tanggap	Instrument merespon permintaan pelanggan dengan segera	1. Kecepatan respon	9
		2. Menyelesaikan masalah dengan baik	10
		3. Memberikan solusi yang tepat	11
		4. Sabar dan perhatian	12

Variabel X4 Bukti Fisik/Nyata	Instrument penampilan fisik atau fasilitas layanan	1. Mengenakan pakaian yang rapi	13
		2. Dalam posisi siap melayani	14
		3. Berpenampilan rapi dan bersih	15
		4. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih	16
Variabel Y Loyalitas Nasabah	Kesetiaan pelanggan terhadap produk	1. Melakukan transaksi secara teratur	17
		2. Menggunakan lebih dari satu produk	18
		3. Selalu ingin menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	19
		4. Memiliki kepercayaan terhadap produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	20
		5. Memasarkan kepada orang lain untuk menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	21
		6. Tidak melakukan akses dengan bank lain selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	22

H. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, Memeriksa dan menelaah data-data yang terkumpul baik kelengkapannya maupun kesempurnaannya.
- b. Kodefikasi data, yaitu memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam

kuesioner, sehingga memudahkan pada saat memasukkan data ke komputer.

- c. Membuat Tabulasi Data, Membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi tidak lain dari memasukkan data kedalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan menggunakan komputer.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas data merupakan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur apa yang diukur. Tujuan dari pengukuran validitas ini adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner, apakah isi dan butir pertanyaan sudah valid. Jika sudah berarti butir-butir pertanyaan tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel.¹⁰ Data diolah menggunakan SPSS.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji realibilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha

¹⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 52.

$$r_n = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ \frac{1 - \sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right\}$$

keterangan :

r_n = reliabilitas instrument/koefesien alfa

k = banyaknya butiran soal

$\sum \sigma^2 i$ = jumlah variasi butir

$\sigma^2 t$ = variasi total

uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama- sama terhadap seluruh butir. Jika $\alpha > 0,60$ maka reliable.¹¹

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel. Model regresi yang digunakan adalah model regresi linear berganda (*multiple regression*). Pengujian asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel, tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak

¹¹ V. Wiratma Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm.192.

dilarang, tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas yang kuat/tinggi. Untuk menguji adanya kolinearitas ganda digunakan uji VIF dan tolerance. Dimana varians inflation factors (VIF) < 5 .¹²

c) Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan nilai absolut residual terhadap variabel bebas dengan persamaan berikut:

Apabila nilai sig diatas nilai alpha (5%) atau 0,05 maka terbebas dari heterokedastistas.

d) Uji Autokorelasi

Prasyarat analisis Autokorelasi artinya persyaratan ini menginginkan model yang digunakan secara tepat menggambarkan rata-rata variabel terikat dalam setiap observasi. Dengan formulasi $di < DW <$

¹² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008), hlm. 63

du.¹³ Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi positif
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negative.

d. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang diajukan. Berikut adalah terhadap hipotesis yang diajukan:

a.) Uji Regresi Linier Berganda

Mengenai alat analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yaitu kajian terhadap hubungan satu variabel yang diterangkan dengan dua atau lebih variabel yang menerangkan.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y : loyalitas nasabah

a : konstanta

b₁,b₂,b₃,b₄ : koefisiensi regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika suatu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X).

X₁ : tingkah laku

¹³ *Ibid*, hlm. 63

X_2	: kehandalan
X_3	: daya tanggap
X_4	: bukti fisik/nyata
E	: kesalahan prediksi

b) Uji Koefisien regresi secara simultan (uji f)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji f dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk mrnguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} jika $F_{hitung} < F_{table}$, maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_0 ditolak.

c) Uji Koefisien regresi secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output *coefficient* dari hasil analisis regresi liner berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{table} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.¹⁴

¹⁴ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs Lisrel (sebuah pengantar aplikasi untuk riset)*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2011), hlm. 147

e. Analisis Deskriptif

Analisa kuantitatif merupakan analisa dengan menggunakan logika untuk menarik kesimpulan yang logis mengenai data-data hasil penelitian yang akan dianalisa. Analisa ini membahas komponen penelitian dalam kaitannya dengan identitas responden dan variabel-variabel penelitian. Dengan kata lain analisa deskriptif ini dimaksudkan untuk analisis data yang sesuai dengan klasifikasi responden keadaan presentase.