BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan cara meneliti langsung ke objek penelitian untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti (Supardi, 2005, hlm. 34). Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara meneliti pengaruh kesadaran merek, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan nasabah menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menyajikan hasil data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014, hlm. 7) yaitu dengan aplikasi SPSS 22 *for windows*.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, hlm. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang berjumlah ± 53.607 orang (data jumlah nasabah tahun 2020).

Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, dimana penulis memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (nasabah) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Alasan penulis menggunakan teknik *simple random sampling* karena anggota populasi homogen dimana populasinya sama sehingga cara penarikkan sampelnya mudah dilakukan dengan secara acak.

A sample is a subset of a population or public (Dani Attimore, 2004, hlm. 102). (Sampel adalah sebagian dari populasi). Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi, karena populasinya terlalu banyak dan tidak memungkinkan penulis untuk meneliti secara keseluruhan, maka penentuan ukuran sampel responden dapat dilakukan dengan menggunakan rumus statistik *Slovin* (1960), sebagai berikut (Abdullah, 2015, hlm. 237-238):

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}\,(e)^2}$$

Keterangan :

N : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir = 10%.

Jadi jumlah sampel yang diperlukan adalah :

$$n = \frac{53.607}{1 + 53.607\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{53.607}{536{,}08}$$

$$n = 99{,}99$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan tersebut, bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dari seluruh total nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

D. Data dan Sumber Data

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
    a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian (Sugiyono, 2014, hlm. 137). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (teknik *simple random sampling*).
    b. Data sekunder adalah data-data pendukung yang telah dikumpulkan atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014, hlm. 137). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengambil dari buku-buku, data-data dari PT. Bank

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, serta karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
    a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan phone banking di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
    b. Dokumen, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner atau Angket

    Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang pedilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2014, hlm. 142). Dalam penelitian ini kuesioner atau angket diisi oleh 100 responden yang diperoleh dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus statistik *Slovin*, 100 respon tersebut adalah nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Dokumen

Dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data-data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan (Basrowi & Suwandi, 2008, hlm 152). Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

F. Skala Pengukuran

Dalam kuesioner atau angket ini, penulis menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2014, hlm. 93). *The Likers Scale asks respondents to indicate the extent to which they either agree or disagree with a series of mantel belief statement about a given object* (Hair, 2003, hlm. 422). (Skala Likert meminta responden untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan kepercayaan tentang suatu objek).

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

a. Sangat Setuju diberi skor 5

b. Setuju diberi skor 4

c. Netral diberi skor 3

d. Tidak Setuju diberi skor 2

e. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklis*t ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2014, hlm. 93-94). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *Likert* dalam bentuk *checklist*. Alasan penulis memilih skala pengukuran dengan menggunakan skala *Likert* karena dapat memudahkan untuk mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap responden untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel III

Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kesadaran Merek (X_1)	a. Pengenalan (*Recognition*) b. Pembelian (*Purchase*) c. Penggunaan (*Consumption*) d. Pengingatan Kembali (*Recall*)	1) Bank BNI Syariah mengenalkan layanan *Phone Banking* 2) *Phone Banking* memberikan layanan yang diharapkan 3) *Phone Banking* memberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu sehingga sering digunakan 4) Layanan *Phone Banking* mudah diingat

Kualitas Pelayanan (X_2)	a. Bukti Fisik b. Kehandalan c. Ketanggapan d. Jaminan e. Empati	5) Nomor layanan *Phone Banking* di Bank BNI Syariah dibuat secara menarik agar mudah diingat 6) *Phone Banking* di Bank BNI Syariah memberikan layanan yang cepat dan akurat 7) Petugas *Phone Banking* memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti 8) Layanan *Phone banking* di Bank BNI Syariah dapat dipercaya 9) Keluhan terhadap *Phone banking* di Bank BNI Syariah ditanggapi dengan cepat
Citra Merek (X_3)	a. Atribut Produk b. Manfaat c. Nilai d. Budaya e. Kepribadian f. Pemakai	10) Petugas *Phone Banking* Bank BNI Syariah cepat dalam melayani nasabah 11) Saya dapat menggunakan *Phone Banking* kapan dan dimana saja 12) Pelayanan yang diberikan petugas *Phone Banking* sangat ramah dan cepat tanggap 13) Menurut saya *Phone Banking* memiliki daya jangkau yang baik di seluruh wilayah 14) *Phone Banking* memiliki citra positif di mata saya sebagai nasabah 15) Saya termasuk nasabah aktif dalam menggunakan *Phone Banking*
Keputusan Nasabah (Y)	*a. Intelligence* *b. Design* *c. Choice* d. *Implementasi*	16) Mencari informasi yang berkaitan dengan fasilitas *Phone Banking* 17) Adanya pertimbangan untuk menggunakan fasilitas *Phone Banking* 18) Menggunakan fasilitas *Phone Banking* adalah pilihan yang terbaik 19) Merasa tepat dan yakin untuk menggunakan fasilitas *Phone Banking*

Sumber: Data diolah berdasarkan teori kesadaran merek, kualitas pelayanan dan citra merek

H. Teknik Pengolahan Data

Agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data, maka penulis melakukan beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Editing*, yaitu kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai mengumpulkan data dilapangan. Pada prinsipnya, proses *editing* bertujuan agar data yang nanti akan dianalisis telah akurat, lengkap dan dapat dilakukan proses selanjutnya (Abdullah, 2015, hlm. 273).
2. *Koding*, yaitu pemberian tanda, simbol atau kode bagi tiap-tiap data untuk yang termasuk dalam kategori yang sama, dalam penelitian ini sedang disesuaikan dengan variabel penelitian dengan kode (Tanzeh, 2009, hlm. 67).
3. Tabulasi, yaitu kegiatan terakhir dari pengolahan data, maksud tabulasi adalah memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengukur angka-angka serta menghitungnya (Abdullah, 2015, hlm. 276).

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis deskriptif adalah analisis yang bersifat penjelasan tentang karakteristik responden yang meliputi, usia responden, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden dan pekerjaan responden.

Analisis statistika yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam

skala *Likert* untuk dianalisis dengan perhitungan terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen atau tidak.

Berikut ini tahapan pengujian data dari hasil kuesioner dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Demi menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner harus melalui dua tahap uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validity can be defined as the agreement between a test score of measure and the quality it is believed to measure (Kaplan & Saccuzo, 2013, hlm. 135). (Validitas dapat didefinisikan sebagai kesepakatan antara skor tes ukuran dan kualitas yang diyakini untuk mengukur). Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melaksanakan fungsi ukurnya. Dalam penelitian ini untuk menguji kevalitan digunakan uji validitas item, dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari *Pearson* (Wijaya, 2013, hlm. 17). Pengujian validitas menggunakan bantuan program SPSS 22 *for windows* dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total. Kriterianya jika nilai r_{hitung} lebih besar (>) dari nilai r_{tabel}, maka item intrumen dinyatakan valid (Muhidin & Abdurahman,

2007, hlm. 36), hal ini juga dapat dilihat dari nilai r (signifikansi), dikatakan valid jika r < a = 0,05 atau pada tingkat signifikansi 5% (Tanzeh, 2009, hlm. 73).

b. Uji Reliabilitas

Bila alat ukur sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu diuji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah, 2015, hlm. 260-261). Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji ini menggunakan koefisien *Alpha-Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau 60% maka dapat dikatakan semua instrument tersebut sudah reliabel (Tanzeh, 2009, hlm. 73).

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat (variabel *dependen*) dan variabel bebas (variabel *independen*)

keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal *p-plot* data dikatakan berdistribusi normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dan bisa menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil Kolmogorov-Smirnov e" 0,05, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal (Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 178-179).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinieritas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Untuk mendeteksi adanya *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance 10 (Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 176).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot, yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstansarisasi (*ZPRED*) dengan Residul standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED* (Muhammad, 2008, hlm. 64).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Untuk mendeteksi ada tidaknya *autokorelasi*, melalaui tabel *Durbin-Watson* yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan, yaitu:

1) Jika angka D-W dibawah - 2, berarti *autokorelasi* positif.
2) Jika angka D-W dibawah + 2, berarti *autokorelasi* negatif.

3) Jika angka D-W diantara - 2 sampai dengan + 2, berarti tidak *autokorelasi* (Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 177-178).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun mengenai alat analisis statistika yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2,.....Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negarif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Consultant, 2011, diakses pada tanggal 19 September 2019, jam 19.46 Wita). Dalam hal ini penelitian digunakan untuk mengetahui apakah kesadaran merek, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Analisis regresi linier berganda tersebut dapat ditulis dalam bentuk rumus (Sugiyono, 2014, hlm. 192):

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e}$$

Keterangan :

Y : Keputusan nasabah

α : Konstanta

X_1 : Kesadaran merek

X_2 : Kualitas pelayanan

X_3 : Citra merek

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien korelasi

e : Error term

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji, yaitu:

a. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) secara bersama-sama. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k - 1) (n - k). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel *ANOVA*. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen (Priyanto, 2011, hlm. 51).

b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α)

sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = n - k, maka diperoleh nilai t. Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung}. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen (Priyanto, 2011, hlm. 52).

J. Tahapan Penelitian

Dalam tahapan ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Tahap pendahuluan

   Pada tahapan ini penulis mempelajari masalah yang ingin diteliti, kemudian mengkonsultasikan dengan dosen penasehat dalam rangka penyusunan proposal dan agar disetujui, setelah itu menyerahkan surat observasi awal ke lokasi yang ingin diteliti, setelah proposal disusun kemudian meminta persetujuan dosen penasehat untuk diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah, setelah disetujui baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan tujuan mendapat persetujuan dan diadakan seminar proposal.

2. Tahapan pengumpulan data

   Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset, kemudian melakukan penelitian lapangan dengan menyebarkan kuesioner atau angket, sehingga diperoleh data yang diperlukan.

3. Tahapan pengolahan dan analisis data

Pada tahap ini penulis mengolah data yang diperoleh berdasarkan teknik *editing*, *koding* dan tabulasi yang semuanya dituangkan dalam hasil penelitian. Untuk memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan ini maka, dilakukan analisis secara kuantitatif.

4. Tahap penyusunan akhir (penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing I dan pembimbing II, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan.