BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih sehingga dengan jenis penelitian ini akan dapat dibangun suatu teori baru yang dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.[32]

2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dikatakan penelitian kuantitatif karena peneliti ingi mengkonfirmasi konsep dan teori yang telah ada dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.[33]

B. Populasi, Sampel, dan Sampling

1. Populasi Penelitian

[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 11.

[33] Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 37

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian.[32] Populasi adalah sekelompok unsur atau elemen yang dapat berbentuk manusia atau individu, binatang, tumbuhan, lembaga atau institusi, dokumen, kelompok, kejadian, sesuatu hal, gejala, atau berbentuk konsep yang menjadi objek penelitian.[33] Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang yang berjumlah 21.227 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari suatu objek yang mewakili suatu populasi. Sampel merupakan sebagain saja dari seluruh jumlah populasi, yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi.[34] Peneliti sangat perlu mengambil sampel dikarenakan ketidakmungkinan dalam meneliti seluruh nasabah dengan keterbatasan waktu, tenaga, biaya, dan kemampuan yang dimiliki. Sampel dalam penelitian ini diambil dari nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

[32] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 108.

[33] Jusuf Soewandi, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hal. 129.

[34] *Ibid*, hal. 132.

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = populasi

e = taraf nyata atau batas kesalahan[35]

dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%. Jadi semakin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi yang digunakan sebagai dasar perhitungan adalah 21.227 nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang, dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$= \frac{21.227}{1+21.227(0,1^2)}$$

$$= \frac{21.227}{1+21.227(0,01)}$$

$$= \frac{21.227}{1+212,27}$$

= 99,5 atau 100 orang responden

3. Sampling

Sampling bisa dikatakan salah satu komponen penting dalam melakukan penelitian yang berkaitan tentang pengumpulan, analisis,

[35] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Ed. 1. Cet. 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 61.

dan interprestasi data yang dikumpulkan. *Sampling* juga dapat menyangkut studi yang dilakukan secara rinci terhadap sejumlah informasi yang relatif kecil (sampel) yang diambil dari suatu kelompok yang lebih besar (populasi).[36] Teknik *sampling* merupakan teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel atas suatu populasi. Jadi, sebuah penelitian yang baik haruslah memperhatikan dan menggunakan teknik dalam menetapkan sampel yang akan diambil sebagai subjek penelitian.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik *nonprobability sampling* yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.[37] Sehingga dalam pelaksanaan teknik ini mempergunakan pertimbangan atas kriteria responden dalam pemilihan sampel. Dalam penelitian ini terdapat dua kriteria dalam memilih sampel, yaitu:

a. Nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang.
b. Nasabah yang telah menggunakan produk dan jasa Bank BRI Syariah KCP Jombang >1 tahun.

[36] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Cetakan ke-3, (Depok: Rajawali Press, 2017), hal. 161.
[37] *Ibid*, hal. 175.

C. Sumber Data dan Variabel Penelitian

1. Sumber Data

Data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.[38] Dimana proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang yang sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.

Selain data primer, dalam penelitian ini digunakan juga data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain yang biasanya merupakan suatu bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah literatur yang dianggap relevan dengan topik yang dibahas seperti buku, jurnal, majalah, dan sebagainya.

2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang ada kaitannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel independen

Yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel

[38] *Ibid*, hal. 108.

independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2).

b. Variabel dependen

Yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ada disekitarnya.[39] Sikap atau pendapat yang dimaksud disini misal setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, atau baik-tidak baik. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umumnya digunakan dalam kuesioner, dan skala yang paling sering digunakan dalam suatu survei. Dalam menanggapi skala likert sendiri nantinya responden akan diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka akan suatu pernyataan yang sudah disediakan pilihan jawabannya.

Biasanya lima pilihan jawaban dalam skala likert adalah sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Netral

[39] Sugiyono, *Metode…*, hal. 132.

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategik dalam suatu penelitian, dikarenakan tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.[40] Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu data primer yang berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Dan data sekunder didapat dari telaah literatur yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan.

a. Metode Kuesioner

Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.[41] Daftar pertanyaan atau pernyataan dapat bersifat terbuka jika pertanyaan tidak ditentukan sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif

[40] *Ibid*¸hal. 224.
[41] Muhammad, *Metodologi…*, hal. 151.

jawaban telah disediakan. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang.

b. Teknik Dokumentasi

Teknik ini dilakukan guna mengumpulkan informasi atau dokumen-dokumen yang dapat mendukung dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti mencari data atau informasi yang berkaitan dengan variabel yang diteliti bersumber dari buku, jurnal, majalah, laporan keuangan, atau lain sebagainya. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mencari data jumlah nasabah dan data-data lain yang relevan dengan variabel serta proses penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterprestasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Instrumen penelitian ini sendiri berguna sebagai alat pencatat informasi yang disampaikan oleh responden, selain itu sebagai alat untuk mengorganisasi proses wawancara, juga sebagai alat evaluasi *performance* pekerjaan staf peneliti.[42]

Dalam penentuan instrumen pengumpulan data diawali dari perumusan masalah penelitian, hipotesis penelitian dan variabel-

[42] *Ibid*, hal. 114.

variabel penelitian, kemudian peneliti harus memahami definisi operasional variabel penelitian lalu menyusun sub variabel dan kemudian dapat menyusun pertanyaan atau pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Dari pertanyaan atau pernyataan itu peneliti dapat menentukan alat atau instrumen pengumpulan data.[43]

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan penilaian skala *likert*. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu:

a. Bagian pertama berisi data responden yang meliputi nama, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan perbulan.
b. Bagian kedua berisi pertanyaan/pernyataan atas variabel-variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) yang sesuai dengan variabel dan indikator dalam konsep operasional.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No.Item
Kualitas Pelayanan (X1) Etta Mamang Sungadji dan Sopiah,	*Tangible* (bukti fisik)	Petugas berpakaian rapi dan sopan	1
	Reliability (kehandalan)	Petugas menggunakan alat bantu (komputer) dalam melayani nasabah	2
	Responsiveness	Petugas sigap dalam	3

[43] Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal. 141.

Perilaku Konsumen, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013.[44]	(ketanggapan)	merespon kebutuhan nasabah	
	Assurance (jaminan dan kepastian)	Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4
	Emphaty (empati)	Petugas mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadinya	5
Citra Perusahaan (X2) Handi Irawan, *Customer Satisfaction*, Yogyakarta: BPFE, 2005.[45]	Persepsi	Menurut saya citra Bank BRI Syariah KCP Jombang lebih baik daripada lembaga keuangan lainnya	6
		Keberadaan Bank BRI Syariah KCP Jombang sebagai lembaga keuangan diketahui oleh masyarakat luas	7
	Kognisi	Bank BRI Syariah KCP Jombang merupakan lembaga keuangan yang berkompetensi tinggi	8
	Sikap	Bank BRI Syariah KCP Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan cepat.	9
	Motif	Kinerja petugas Bank BRI Syariah KCP Jombang	10

[44] Etta Mamang Sungadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*,(Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013), hal.88.

[45] Handi Irawan, *Customer Satisfaction*, (Yogyakarta: BPFE, 2005), hal.48

		sangat baik dan ramah	
Loyalitas nasabah (Y) Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2015.[46]	Melakukan transaksi ulang	Saya akan menjadi nasabah setia di Bank BRI Syariah KCP Jombang	11
		Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KCP Jombang	12
	Menolak produk pesaing	Saya lebih percaya kepada Bank BRI Syariah KCP Jombang daripada lembaga keuangan lainnya	13
		Saya tidak tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah lain	14
	Memberikan informasi/rekomendasi kepada orang lain	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang	15

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrumen. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang

[46] Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.130.

atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian dilakukan secara spesifik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan aplikasi SPSS. Suatu instrument dikatakan valid, apabila.

a. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
b. Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α; n-2), n = jumlah sampel
c. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup yang diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Alat untuk uji validitas adalah menggunakan kuesioner. Penelitian dengan reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach' Alpha*. Teknik *Cronbach' Alpha* merupakan teknik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reliable* atau tidak, apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3, dan 1-5, serta 1-7, atau jawaban responden yang menginterprestasikan penilaian sikap.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk pengujian variabel-variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.[47] Uji normalitas pada data sangat diperlukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu data dengan harapan bahwa hasil dari pengujian yang dilakukan nanti bisa sevalid mungkin.

Uji Kolmogorov Smirnov digunakan untuk menguji *goodness of fit'* antar distribusi sampel dan distribusi lainnya. uji ini membandingkan serangkaian data pada sampel terhadap distribusi normal serangkaian nilai dengan *mean* dan *standard deviasi* yang sama. Dalam uji normalitas, untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal maka harus membandingkan (Sig.) dengan taraf signifikan α, dengan syarat:

1) Jika (Sig.) > α maka data berdistribusi normal
2) Jika (Sig.) < α maka data tidak berdistribusi normal alias atau acak (random).

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari regresi. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan *tolerance and variance inflation factor* (VIF). Uji ini

[47] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hal. 110.

bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi linier berganda perlu diuji mengenai sama atau tidaknya suatu varian dari kekurangan atau kelebihan dari nilai observasi yang satu dengan nilai observasi yang lain. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistika yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel. Analisis regresi dalam

statistika adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Variabel penyebab disebut dengan macam-macam istilah seperti variabel penjelas, variabel *eksplanatorik*, variabel independen, atau secara bebas variabel X (karena seringkali digambarkan dalam grafik sebagai absis atau sumbu X). Variabel terkena akibat dikenal sebagai variabel yang dipengaruhi, variabel dependen, variabel terikat, atau variabel Y. Kedua variabel ini dapat merupakan variabel acak, namun variabel yang dipengaruhi harus selalu variabel acak.

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:

$$y = \boldsymbol{\alpha} + \boldsymbol{\beta_1 x_1} + \boldsymbol{\beta_2 x_2} + \boldsymbol{\varepsilon}$$

Dimana:

y = loyalitas nasabah

α = konstanta

β_1 = koefisien regresi kualitas pelayanan

x_1 = kualitas pelayanan

β_2 = koefisien regresi citra perusahaan

x_2 = citra perusahaan

ε = *error term* (variabel penganggu) atau residual

Asumsi-asumsi pada model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

a. Model regresinya adalah linier dalam parameter.

b. Nilai rata-rata dari error adalah nol.

c. Variansi dari error adalah konstan (homoskedastik).

d. Tidak terjadi autokorelasi pada error.

e. Tidak terjadi multikolinieritas pada variabel bebas.

f. Error berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a. Pengujian secara parsial (Uji t)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikansi t < 0,05 maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika signifikansi t > 0,05 maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Pengujian secara simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu perbandingan antara F-hitung dan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikansi F > 0,05 maka H_0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika signifikansi F < 0,05 maka H_0 ditolak yaitu variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dengan symbol R^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model stastistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa R^2 merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Dalam regresi, R^2 ini dijadikan sebagai pengukuran seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model. Hal ini dapat diketahui dari nilai *R Square*, dan kemudian akan disajikan dalam bentuk persentase (%) pada saat mengintrepretasikannya.

Koefisien determinasi pada intinya seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Semakin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya kecil nilai R^2 maka semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.[48]

[48] Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 259.