

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian empiris yang berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur. Penelitian kuantitatif lebih berdasar pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.<sup>1</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif termasuk dalam jenis penelitian berdasarkan tingkat eksplanasi (penjelasan), yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), hlm. 38

<sup>2</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014) hlm. 14-15

## B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Riduwan mengatakan bahwa, populasi adalah keseluruhan dan karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada BNI Syariah KCP Tulungagung. Berdasarkan observasi pada BNI Syariah KCP Tulungagung, bahwa jumlah nasabah merupakan kerahasiaan bank sehingga secara eksak populasi tidak dapat diketahui secara pasti.

### 2. Sampling

*Sampling* adalah metodologi yang dipergunakan untuk memilih dan mengambil unsur-unsur atau anggota-anggota populasi untuk digunakan sebagai sampel yang representasi (mewakili).<sup>4</sup> Teknik *sampling* ada dua macam, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini tidak menggunakan teknik *sampling* karena populasi tidak diketahui dan sampel yang diambil kurang dari 100, sehingga penelitian ini termasuk dalam penelitian populasi.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi

---

<sup>3</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: ALFABETA, 2004), hlm. 54

<sup>4</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm 162

akan diproses dan tidak semua semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.<sup>5</sup> Oleh karena populasi tidak diketahui karena merupakan kerahasiaan bank, menurut Riduwan maka pengambilan sampel menggunakan teknik sampel kemudahan. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>6</sup>

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2}\sigma}{e} \right)^2 = \left( \frac{1,96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

$$n = 96 \text{ responden}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$  = 1,96 skor pada tingkat signifikansi tertentu (Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat kepercayaan 95%)

$e$  = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20% atau 0,20 (*error of estimasi*)

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui nilai n adalah 96,04, jadi jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

---

<sup>5</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis....*, hlm. 56

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 66

## C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah, sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang menunjukkan fakta. Data juga merupakan fakta, angka, atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini data diperoleh dengan memberikan angket kepada nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung.

### 2. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.<sup>9</sup> Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/mempengaruhi suatu variabel lain (*variabel dependent*). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang

---

<sup>7</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametik untuk Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 37

<sup>8</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 21

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametik untuk Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 18

dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (variabel bebas).<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu dua variabel bebas (X), yaitu *service quality* (X<sub>1</sub>) dan *relationship quality* (X<sub>2</sub>) dan satu variabel terikat (Y) yaitu loyalitas nasabah (Y). Dimana loyalitas nasabah sebagai tolak ukur dari adanya *service quality* dan *relationship quality* sebagai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>11</sup> Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari responden diberikan skor sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran Indikator Variabel**

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 18-19

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, hlm. 86

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## D. Teknik Pengumpulan dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner (Angket)

Angket adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>12</sup> Penelitian ini menggunakan angket tertutup, yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.<sup>13</sup> Alasan pemilihan jenis angket ini karena untuk membantu responden agar menjawab dengan mudah dan cepat, serta memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap angket yang telah terkumpul.

#### b. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan

---

<sup>12</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 127

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 133

dokumen lainnya.<sup>14</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang profil dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan semua alat pengambilan data yang digunakan, proses pengumpulan data dan teknik penentuan kualitas instrumen (validitas dan reliabilitasnya). Kalau instrumen penelitian tidak valid dan tidak reliabel, maka data hasil penelitian juga kurang baik dan tidak ada gunanya.<sup>15</sup> Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode angket (kuesioner) yang diukur dengan menggunakan skala likert.

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen**

No	Variabel Penelitian	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
1	<i>Service Quality (X<sub>1</sub>)</i> (Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007), (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2014), (Atep Adya Barata, 2004)	Keandalan	Karyawan BNI Syariah memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani nasabah	1
			Karyawan BNI Syariah memberikan pelayanan yang handal dan bertanggung jawab	2
		Daya tanggap	Karyawan BNI Syariah tanggap dengan apa yang dibutuhkan nasabah	3
		Jaminan	BNI Syariah mampu memberikan rasa aman	4
			Karyawan BNI Syariah mempunyai sikap sopan	5

<sup>14</sup> Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: UB Press, 2012), hlm.

<sup>15</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis.....*, hlm. 71

			santun dalam memperhatikan keluhan nasabah	
		Empati	Karyawan BNI Syariah KCP Tulungagung memberikan perhatian yang tulus saat melayani nasabah	6
			Karyawan BNI Syariah dapat memahami kebutuhan dari nasabah	7
		Keberwujudan	Tersedianya alat transaksi yang digunakan di BNI Syariah KCP Tulungagung memudahkan dalam pelayanan	8
2	<b>Relationship Quality (X<sub>2</sub>)</b> (Huang, 2012), (John C. Mowen dan Michael Minor, 2002), (Wibowo, 2016), (Tony Wijaya, 2011)	Kepercayaan	Saya percaya BNI Syariah selalu konsisten dalam menyediakan layanan berkualitas	9
			Saya percaya bahwa BNI Syariah selalu memperhatikan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah	10
		Komitmen	Saya tetap melakukan transaksi di BNI Syariah karena merasa senang mempunyai hubungan baik dengan BNI Syariah	11
			Menurut saya BNI Syariah mempunyai komitmen dalam melayani nasabah dapat dipercaya	12
		Kepuasan	Saya merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh BNI Syariah	13
			Saya merasa puas karena harga produk dan biaya transaksi perbankan di BNI Syariah lebih sesuai daripada bank lain	14
3	<b>Loyalitas Nasabah (X<sub>3</sub>)</b> (Etta Mamang	Pembelian secara teratur	Saya melakukan transaksi kembali di BNI Syariah	15
			Saya menggunakan produk	16

Sangadji, 2014), (Apri Budianto, 2015), (Parasuraman, 2005)		yang sama yang telah ditawarkan oleh BNI Syariah	
	Membeli semua lini produk atau jasa	Saya ingin menggunakan produk lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah	17
	Merekomendasikan produk lain	Saya menganjurkan orang-orang disekitar saya untuk menggunakan jasa BNI Syariah	18
	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	Saya tetap melakukan kegiatan transaksi (menabung, menarik uang, pembayaran, dll) di BNI Syariah	19
Saya merasakan kenyamanan dengan apa yang diberikan oleh BNI Syariah sehingga saya tidak berkenan pindah ke Bank Syariah lainnya		20	

### E. Analisis Data

Dalam penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, maka analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Namun untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis langkah terakhir tidak dilakukan.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*....., hlm. 142

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, antara lain:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- a. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data-data yang ditampilkan pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>17</sup> Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Item dikatakan valid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut tidak valid.<sup>18</sup>

- b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Menurut Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$ . Suyuti mengatakan, kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam

---

<sup>17</sup> Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis.....*, hlm. 48

<sup>18</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif.....*, hlm 79

suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.<sup>19</sup>

## 2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametik.<sup>20</sup> Kriteria pengujian yang diambil berdasarkan nilai probabilitas atau signifikansi adalah jika probabilitas (*sig*) > 0,05, maka  $H_0$  diterima dan jika probabilitas (*sig*) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak.<sup>21</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan klausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugrihi menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas. VIF adalah suatu estimasi berapa besar

---

<sup>19</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007), hlm. 91-92

<sup>20</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 153

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 167

multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas.<sup>22</sup>

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>23</sup> Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heterokedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0; dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>24</sup>

4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaannya dengan regresi linier sederhana terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (X) dan satu variabel

---

<sup>22</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS.....*, hlm. 73

<sup>23</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 108

<sup>24</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS.....*, hlm. 73

<sup>25</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 405

terikat (Y), maka digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan dua variabel bebas. Berikut rumusnya:<sup>26</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$Y'$  = Nilai prediksi variabel terikat

$a$  = Konstanta, yaitu nilai  $Y'$  jika  $X_1$  dan  $X_2 = 0$

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Variabel bebas pertama

$X_2$  = Variabel bebas kedua

## 5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Dalam pengujian hipotesis, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah.<sup>27</sup> Dalam menguji hipotesis digunakan pengujian sebagai berikut:

### 1) Uji t (Parsial)

Uji parsial memiliki tujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun perhitungannya dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 5% atau 0,05. Jika

---

<sup>26</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis.....*, hlm. 160

<sup>27</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian.....*, hlm 34

signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, dan jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Kriteria uji t lainnya dapat dilihat dari:<sup>28</sup>

a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Artinya, masing-masing variabel *service quality* dan *relationship quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Artinya, masing-masing variabel *service quality* dan *relationship quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

## 2) Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara bersama-sama. Adapun kriteria pengujian dilihat sebagai berikut:

a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Artinya, variabel *service quality* dan *relationship quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Artinya, variabel *service quality* dan *relationship quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

---

<sup>28</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 303-304

## 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis.....* hlm 183.