

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel penelitian, sumber data maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁶³

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya.⁶⁴

2. Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan pola penelitian asosiatif, yaitu hubungan antara dua variabel atau lebih. Di mana hubungan antara

⁶³ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hlm 46.

⁶⁴ Beniahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm 128.

variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistik yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis.⁶⁵

Penelitian kuantitatif yang digunakan peneliti untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yang bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah populasi nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung dengan jumlah 100 responden.

2. Sampling

Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besar sampel.⁶⁷ Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 57.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 148.

⁶⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm 175.

peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian sampel adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁶⁸

3. Sampel Penelitian

Sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶⁹ Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Dimana, n = ukuran populasi, e adalah batas kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penarikan sampel, dan n adalah ukuran sampel minimum⁷⁰, sehingga di peroleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{12491}{1+12491 (0,1)^2} \\ &= 99.2057819077 = 99 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan perhitungan melalui substitusi terhadap rumus Slovin didapatkan jumlah sampel minimum yang akan di capai adalah 100 responden, dan peneliti akan menyebar kuisisioner sebanyak 100 responden.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm 156.

⁶⁹ *Ibid...*, hlm 149.

⁷⁰ *Ibid...*, hlm 194.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana subyek data diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden dan angket.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen atau publikasi, laporan penelitian dari dinas atau instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang.⁷¹

Sumber data yang diambil oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah data primer, dimana peneliti memperoleh semua data dengan cara datang langsung ke Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

- a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungan-hubungannya dengan fenomena yang diobservasi.

⁷¹ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm 13.

Karena fungsi variabel ini sering disebut variabel pengaruh, sebab berfungsi mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh pada variabel lain.⁷² Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kualitas produk yang diberi simbol X1, dan kualitas pelayanan yang diberi simbol X2.

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat atau disebut variabel kriteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Melalui analisis (menjelaskan variabilitasnya, memprediksinya, atau lainnya) terhadap variabel terikat (mencari variabel yang mempengaruhinya) akan menemukan solusi atau pemecahan masalah yang diangkat.⁷³ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah yang diberi simbol Z.

c. Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel yang teoritis mempengaruhi (memperkuat atau melemah) hubungan variabel independen dan dependen, namun variabel ini tidak bisa diamati dan diukur.⁷⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi

⁷² Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian: Memberikan Bekal Teoritis dengan Langkah-langkah yang Benar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 119.

⁷³ Puguh Suharso, *Metode Penelitian...*, hlm 37.

⁷⁴ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam...*, hlm 35.

variabel intervening adalah kepuasan nasabah yang diberi simbol Y.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Menurut Kinnear skala *likert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala interval berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu, bisa 5, 4, 3, 2 dan 1. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam kuesioner (angket) ini, skor diukur dengan menggunakan skala *likert* yaitu sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Netral (N) diberi skor 3

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Pemakaian skala *likert* dapat dilihat pada kuesioner terlihat bahwa semua alternatif jawaban adalah standar, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.⁷⁵

⁷⁵ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Cet. ke 2, 2003), hlm 98.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ilmiah, ada beberapa teknik pengumpulan data beserta masing-masing perangkat pengumpulan datanya, yaitu:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

b. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Dokumentasi⁷⁶

Dokumentasi merupakan suatu teknik atau metode pengumpulan data dengan cara menghimpun atau menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun lalu dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Setelah itu, dokumen-dokumen tersebut

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2015), hlm. 142-145

diurutkan dan isinya dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk sebuah hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

2. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa kuesioner/angket.⁷⁷

⁷⁷ *Ibid...*, hlm 103.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas Produk (X1)	<i>Performance</i> (kinerja)	Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm 25
		<i>Features</i> (fitur)	
		<i>Reability</i> (keandalan)	
		<i>Konformasi</i> (kesesuaian)	
		Daya tahan	
		<i>Service Ability</i> (Kemampuan pelayanan)	
		Estetika	
		<i>Perceived Quality</i> (Persepsi kualitas)	
2	Kualitas Layanan (X2)	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: PT INDEKS, 2009), hlm 56
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	
		<i>Empati</i> (Perhatian)	
		<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Produk	Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), hlm. 37-39.
		Kualitas Pelayanan	
4	Loyalitas Nasabah (Z)	Melakukan pembelian berulang secara teratur.	M. Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran, (Sleman: DEEPUBLISH, 2018), hlm 137-138
		Membeli antar lini produk dan jasa.	
		Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.	
		Mereferensikan kepada orang lain.	

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden berdasarkan seluruh data responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Uji Keabsahan Data

a) Uji Validitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau Uji Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.⁷⁸ Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid dan sah suatu instrument, instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (x^2)\}\{(N \sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien subyek atau Responden

N = Jumlah subyek atau responden

x = Skor butir

⁷⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm 46.

$y = \text{Skor total}$

b) Uji Reliabilitas

Pengujian pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan alfa *Cronbach* minimal 0,7, berarti instrumen yang digunakan adalah reliabel. Selain menggunakan *Alfa Cronbach*, uji reliabilitas dapat juga menggunakan CFA. Hasil CFA, 1 minus residu yang diperoleh setelah diuji dengan uji t hasilnya bermakna berarti instrumen yang digunakan adalah reliabel.⁷⁹ Uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur agar diperoleh hasil yang dapat dipercaya.⁸⁰

Sedangkan yang dimaksud dengan dapat dipercaya adalah apabila suatu alat ukur digunakan untuk melakukan beberapa kali pengukuran terhadap subyek yang sama (homogen) akan diperoleh hasil yang sama (dengan catatan selama aspek yang terdapat dalam diri subyek belum berubah). Kriteria penerimaan dalam pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$, maka dinyatakan valid maupun dinyatakan reliabel. Akan tetapi

⁷⁹ Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hlm 9.

⁸⁰ Wahdan Najib Habiby, *Statistika Pendidikan*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), hlm 47.

jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan tidak valid maupun dinyatakan tidak reliabel.⁸¹

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

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 bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik P-Plot dan Histogram.

b) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

⁸¹ *Ibid...*, hlm. 39-40.

c) Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedasitas.⁸²

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika kita ingin mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, maka statistika yang sesuai adalah analisis linier berganda.⁸³

Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

Substruktur 1:

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

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Y_1 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

Z : Loyalitas Nasabah

⁸² Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2016), hlm 94.

⁸³ Partino dan Idrus, *Statistik Inferensial*, (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2010), hlm 50.

a : Konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta).

$b_1 b_2$: Koefisien korelasi berganda (nilai peningkatan atau penurunan).

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Kualitas Pelayanan

e : *error of term*⁸⁴

4. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

a. Uji T (T-test)

Uji t ini digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dimana apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan. Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi nilai $t < 0,05$ maka pengaruh signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen artinya H_0 ditolak dan menerima H_1 .

⁸⁴ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), hlm 12-13.

- 2) Jika signifikansi nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen artinya H_0 diterima dan menolak H_1 .
- 3) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 4) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁸⁵

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas.

⁸⁵ Denny Firmansyah dan Saharuddin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen)*, (JIPSA, Vol. 16 No. 25, 2016), hlm 79-80.

- 1) Apabila F-hitung lebih kecil dari F-tabel maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- 2) Apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), artinya variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrument sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan aplikasi Software SPSS 23.0 for Windows untuk memperoleh hasil terarah.

c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X (berapa bagian keragaman dalam variabel Y yang dapat dijelaskan oleh beragamnya nilai-nilai variabel X). Bila nilai koefisien determinasi sama dengan satu, artinya garis regresi yang terbentuk cocok secara sempurna dengan nilai-nilai observasi yang diperoleh. Dalam hal ini

koefisien determinasi sama dengan satu artinya ragam naik turunnya Y seluruhnya disebabkan oleh X. dengan demikian, bila nilai X diketahui, nilai Y dapat diramalkan secara sempurna.

Jadi kegunaan koefisien determinasi adalah: Sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi, makin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya makin kecil nilai R^2 makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi. Mengukur besar proporsi (persentasi) dari jumlah ragam Y yang diterangkan oleh model regresi atau untuk mengukur besar sumbangan variabel penjelas X terhadap ragam variabel respon Y.⁸⁶

5. Path Analysis (Analisis Jalur)

Analisis jalur yang dikenal dengan *path analysis* dikembangkan pertama tahun 1920-an oleh seorang ahli genetika yaitu Sewall Wright. Model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat.⁸⁷

⁸⁶ Derbigson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 259.

⁸⁷ Akdon, *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 1-2.