

BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif. Peneliti mengumpulkan data sehubungan dengan topik menggunakan jurnal, skripsi, dan buku-buku yang dijadikan sumber referensi dalam memperoleh landasan teori dan cara untuk menganalisis data. Menurut Sugiyono dalam Primadiawan, pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistic.¹ Studi kasus penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Penelitian bersifat asosiatif kuantitatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara tiga variabel, dalam hal *inimarkering mix, self service technology* terhadap loyalitas nasabah sejauh mana dalam menggunakan Bank Muamalat.

B. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. POPULASI PENELITIAN

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Dalam penelitian ini mengambil populasi nasabah satu bulan terakhir di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebanyak 153 orang.

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian...*, hal. 26

² *Ibid.*, hal.72

2. SAMPEL PENELITIAN

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila jumlah populasi besar dan tidak mungkin dilakan penelitian terhadap seluruh anggota popuasi maka dapat menggunakna sampel yang diambil dari populasi tersebut.³ Peneliti menggunakan random sampling yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dan populasi.⁴

Dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin karena keterbatan waktu peneliti. Rumus slovin digunakan untuk menentukan minimal sampel yang dibutuhkan untuk memprediksi rata-rata populasi, apabila ukuran sampel telah diketahui.⁵ Nasabah Bank Muamalat jumlah populasinya sebanyak 153 dan tingkat kesalahan yang diambil adalah 5%. Sehingga jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara:

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

$$n = \frac{153}{1 + 153 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{153}{1 + 1,3825}$$

$$n = 110,66$$

Dari hasil diatas dikarenakan responden bukan pecahan maka dibulatkan menjadi 111 responden.

³*Ibid.*, hal.73

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2003), hal 10

⁵Husein Umar, *Metode Riset Manajemen Perusahaan Langkah Cepat Menyusun Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2019), hal. 54

3. TEKNIK PENELITIAN

Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Menurut Supriyanto dan Vivin, *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk pilih menjadi sampel.⁶

Dalam teknik *Non Probability Sampling* yaitu meliputi *sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling* dan *show ball sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu teknik siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.⁷

C. SUMBER DATA, VARIABEL, DAN SKALA PENGUKURAN

1. SUMBER DATA

Sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data tersebut diperoleh. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah⁸:

⁶Supriyanto dan Vivin, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Kuisoner dan Analisis Data*. Cetakan 3. (Malang: UINMaliki Press. 2013) hal. 37

⁷*Ibid.*, 39

⁸Sugiyono. *Metode Penelitian...*, hal.125

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik secara individu/perorangan, seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan berupa data mentah dengan skala likert untuk mengetahui respon dari responden.

b. Data Skunder

Data sekunder yaitu data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar dan sebagainya sehingga lebih informatif oleh pihak lain. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data dari buku-buku referensi, jurnal, maupun website yang berkaitan dengan variabel yang telah dipilih.

Menurut Sugiyono adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian menurut sifatnya dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Data Kualitatif

Merupakan data yang mempunyai bentuk uraian kata-kata yang nantinya diolah dan dipelajari untuk menunjang kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek data kualitatif adalah data-data tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, kepengurusan dan karyawan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

b. Data Kuantitatif

Data-data yang berupa angka-angka yang bersumber dari laporan-laporan yang ada pada perusahaan yang nantinya dapat diolah dan diambil suatu kesimpulannya. Adapun yang menjadi data kuantitatif adalah jumlah nasabah atau jumlah responden yang akan menjadikan subjek penelitian.

2. VARIABEL

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya⁹. Judul dalam penelitian ini adalah pengaruh *Marketing Mix* dan *Self Service Technology* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Variabel bebas atau *independent variabel* (X1)

Adapun yang menjadi variabel (X1) dalam penelitian ini adalah :
Marketing Mix

b. Variabel bebas atau *independent variabel* (X2)

Adapun yang menjadi variabel (X2) dalam penelitian ini adalah :
self service technology

c. Variabel terikat atau *dependent variabel* (Y)

Adapun yang menjadi variabel (Y) dalam penelitian ini adalah :
loyalitas nasabah.

⁹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Cetakan ke-22, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 50

3. SKALA PENGUKURAN

Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala likert, dimana setiap butir pertanyaan dibagi menjadi 4 skala ukur yaitu:

- 1) Sangat Setuju (SS) : 4
- 2) Setuju (S) : 3
- 3) Tidak Setuju (TS) : 2
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Untuk memudahkan peneliti mengukur validitas dan reabilitas data responde maka peneliti hanya menggunakan empat dalam menjawab pernyataan yaitu SS, S, TS, dan STS. Dalam penelitian ini peneliti menghilangkan (N) karena untuk menghindari tendensi sentral pada responden yang mempunyai rasa ragu-ragu sehingga akan didapatkan data yang benar-benar valid.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN

1. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari hasil tanggapan responden atas daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden yang berupa kuesioner dan observasi.

- a. Angket merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara idivisual atau kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu,

seperti *prefensi*, keyakinan dan perilaku.¹⁰ Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket bentuk skala, yaitu rangkaian ringkasan, level atau nilai yang menggambarkan variasi derajat tertentu.

- b. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan secara langsung pada objek penelitian. Hal ini dimaksudkan agar lebih mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai pokok permasalahan atau objek yang ditinjau.
- c. Dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulis, agenda dan sebagainya. Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tentang kondisi umum Bank Muamalat.

2. INSTRUMEN PENELITIAN

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diisi oleh responden yaitu nasabah Bank Muamalat Kediri. Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator kemudian dijabarkan menjadi pertanyaan atau pernyataan. Untuk

¹⁰Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 44

memperoleh pengembangannya maka disajikan kisi-kisi pembuatan dan pengembangannya seperti yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Jumlah	No. Item
Pemasaran (X1)	<i>a. Produk</i>	1	1
	<i>b. Lokasi</i>	1	2
	<i>c. Harga</i>	1	3
	<i>d. Promosi</i>	1	4
<i>Self Service Technology</i> (X2)	<i>a. Perceived Control</i>	3	5 – 7
	<i>b. Performance</i>	3	8 – 10
	<i>c. Convenience</i>	3	11 – 13
	<i>d. Efficiency</i>	2	14 – 15
Loyalitas (Y)	<i>a. Repeat Purchase</i>	1	16
	<i>b. Retention</i>	2	17
	<i>c. Referalls</i>	3	18 – 20

Sumber: Sugiyono, *metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

E. TEKNIK ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid, maka perlu diuji dengan korelasi antar skor tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan

untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.¹¹

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

a. *Repeated Measure* (Pengukuran Ulang)

Seseorang diberikan pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

b. *One Shot* (Pengukuran Sekali Saja)

Pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) . Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika menggunakan nilai cronbach Alpha > 60

2. UJI ASUMSI KLASIK

Dalam analisis kuantitatif akan dilakukan asumsi atau uji regresi linear yang mana uji ini untuk mengetahui adakah variabel

¹¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2011), hal: 132

independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Agar model regresi yang dirumuskan dapat diterapkan, maka harus memenuhi beberapa persyaratan:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi atau data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (*independent*). Ada tidaknya masalah multikolinieritas dalam regresi dapat dilihat dengan nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) yang kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2014). Salah satu cara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan cara melakukan regresi variabel

independen dengan nilai absolut dari residualnya. Jika variabel independen signifikan secara statistik memengaruhi variabel dependen maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.

3. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Marketing Mix (X_1), *Self Service Technology* (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah Banking Muamalat Kantor Cabang Kediri (Y). Persamaan regresi linear berganda dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Loyalitas Nasabah)

a = Koefisien regresi (nilai konstanta)

b_1 = Koefisien regresi *Marketing Mix*

b_2 = Koefisien regresi *Self Service Technology*

X_1 = Variabel independen (*Marketing Mix*)

X_2 = Variabel independen (*Self Service Technology*)

4. UJI HIPOTESIS

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t ini adalah untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas X secara tunggal berpengaruh terhadap variabel terikat Y dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan

derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi secara parsial menggunakan uji t, pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 99% dan derajat kebebasan 5% dengan $df = (n-k-1)$.

Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terkait.¹²

Adapun rumus untuk t_{hitung} sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n - n^2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t = statistik t dengan derajat bebas $n-1$

n = banyaknya observasi atau pengamatan

r^2 = koefisien korelasi ganda

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%.

- 1) Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.
- 2) Jika tingkat signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 184

b. Uji F (Uji Simultan)

1) Uji F (Uji Simultan) ini digunakan untuk melihat apakah variabel independen yaitu *Marketing Mix* (X_1), *Self Service Technology* (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah(Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi adalah :

a) Jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau variabel bebas dari model regresi linier tidak mampu menjelaskan variabel terikat.

b) Jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel bebas dari model regresi linier mampu menjelaskan variabel terikat.

5. UJI DETERMINASI

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, maka dihitung koefisien determinasi (K_d) dengan asumsi faktor-faktor lain diluar variabel dianggap konstan atau tetap (*ceteris paribus*). Apabila $kd = 1$, berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y kuat. Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi tersebut digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Guilford yang dikutip oleh Suprpto sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi

Pertanyaan	Keterangan
>4%	Pengaruh Rendah Sekali
5%-16%	Pengaruh Rendah Tapi Pasti
17%-49%	Pengaruh Cukup Berarti
50%-81%	Pengaruh Tinggi Atau Kuat
>80%	Pengaruh Tinggi Sekali

Sumber: *Data Primer, 2014*

Uji koefisiensi Determinasi dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS 16.00 for windows. Kaidah uji hipotesis yang digunakan adalah jika signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak. Tinggi rendahnya variabel independen ditentukan oleh nilai koefisien determinasi.¹³

¹³Supranto, *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2001), hal. 227