

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kuantitatif ini digunakan penulis untuk mengetahui pengaruh antar variabel ini. Penelitian kuantitatif menurut Pupus Suharso dalam bukunya mengemukakan bahwa :

Dari pendekatan ini mempunyai tujuan untuk membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, menaksirkan dan meramalkan hasilnya, memberikan deskripsi statistic. Penelitian ini digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, untuk pengumpulan data disini menggunakan instrument penelitian.¹

Jadi, metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik, kemudian untuk pengumpulan datanya disini menggunakan instrument penelitian. Dalam penelitian ini, mempunyai maksud untuk mengetahui pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

¹ Pupus Suharso, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, (Jakarta:PT Indeks, 2009), hal. 46

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan “penelitian yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat pengaruh”². Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian asosiatif ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam bukunya mengemukakan bahwa :

populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dibuat kesimpulan. Dalam hal ini populasi merupakan wilayah generalisasi yang berisikan subjek maupun objek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang diterapkan peneliti untuk di analisis dan kemudian untuk ditarik kesimpulannya.³

Dengan demikian populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu. Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan Muamalat DIN pada bulan November

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta:Alfabeta, 2005), hal. 11

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal, 130

sampai Februari pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan jumlah 400 nasabah.

Alasan peneliti mengambil populasi nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dikarenakan untuk aplikasi Muamalat DIN ini baru rilis makanya untuk penggunaanya hanya segitu.

2. Sampel penelitian

menurut Sugiyono dalam bukunya mengemukakan bahwa :

sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu⁴.

Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Untuk mencari sampel (n) dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:⁵

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

⁴*Ibid.*, hal.78

⁵ Ali Maulidi, *Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal. 3

e = tingkat kesalahan

dalam penelitian saya menggunakan tingkat kesalahan (e) 10% (0,1), dengan jumlah populasi (N) sebanyak nasabah yang menggunakan Muamalt DIN pada bulan November 2019 – Februari 2020. Maka dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = 400 / (1 + (400 \times 0,01^2))$$

$$n = 400 / (1 + (400 \times 0,01))$$

$$n = 400 / (1 + 4)$$

$$n = 400 / 5$$

$$n = 80$$

berdasarkan hasil perhitungan diatas, dengan jumlah populasi sebanyak 400 nasabah maka dapat diperoleh sampel sebanyak 80. Sehingga sampel penelitian ini sebanyak 80 nasabah yang akan diambil dari sebagian nasabah yang menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

3. Sampling

Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjadi representasi terhadap populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* (sampling/peluang/random/acak) yang merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (sampling acak sederhana) dimana teknik penarikan sampel dari semua anggota populasi yang dilakukan dengan cara acak, hingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besarnya untuk diambil sebagai sampel.⁶

C. Sumber Data, variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Menurut Sugiyono dalam bukunya menyatakan bahwa sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh.⁷ Untuk melengkapi penelitian ini maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu primer.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, wawancara dan yang harus diolah lagi.⁸ Maka dari itu untuk pengumpulan data perlu dilakukan adanya dengan memperhatikan siapa dari sumber utama yang harus dijadikan objek penelitian. Maka dari itu dengan pengumpulan data primer merupakan bagian dari yang terpenting dari proses suatu penelitian.

⁶*Ibid.*, hal. 126

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 92

⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 4

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata. Hubungan nyata ini lazim dibaca dan dipaparkan dengan berdasarkan kepada variabel. Variabel merupakan suatu istilah yang berasal dari kata *vary* dan *able* yang berarti “berubah” dan “dapat”. Jadi kata variabel berarti dapat berubah atau bervariasi. Menurut Juliansyah Noor mengemukakan bahwa:

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.⁹

1) Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan variabel dependen.

X₁ : Kenyamanan

X₂ : Kemudahan Transaksi

X₃ : kepercayaan

X₄ : Kepuasan

2) Variabel Dependen

⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: KENCANA, 2017), hal. 47-49

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel independen

Y : Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert memiliki pengertian yaitu teknik pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang-orang mengenai tentang fenomena social.¹⁰

Skala likert mempunyai ciri khas yaitu semakin tinggi skors yang didapat seorang respoonden, maka indikasi responden tersebut makin positif terhadap obek yang akan ingi diteliti. Pengukuran variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner atau angket yang akan disebar atau dibagikan kepada orang-orang dengan menggunakan 5 alternatif tanggapan atas pertanyaan yang dicantumkan. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Didalam kuesioner pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala sebagai berikut:

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 15

Tabel 3.1
Skala Penilaian Likert

Kenyamanan (X1), Kemudahan Transaksi (X2), Kepercayaan (X3), Kepuasan (X4), dan Loyalitas Nasabah (Y)	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder didalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden dan responden diminta untuk memilih salah satu jawaban.

Jenis angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup, yaitu angket yang menghendaki jawaban pendek, atau jawabannya diberikan dengan membutuhkan anda tertentu.

Tujuan penyebaran kuesioner atau angket kepada para nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan yang berkaitan dengan penelitian secara objektif.

2. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk membantu penginderaan penelitian atau dalam mengamati suatu fenomena. Instrument penelitian selain menunjuk pada alat ukur yang dipergunakan juga untuk ukuran yang dipakai dalam penelitian.¹¹ Dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah angket. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pertanyaan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kenyamanan (X1) Muhammad Irfan Bagastia 2018	Kecepatan menyelesaikan transaksi Nasabah tidak perlu mengantri	1. Saya bertransaksi menggunakan Muamalat DIN sangat cepat dalam penyelesaian transaksi 2. Saya tidak perlu mengantri 3. Menggunakan Muamalat DIN sangat menghemat waktu 4. Saya bisa melakukan transaksi dengan

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 149

		Hemat waktu Bisa mengakses kapanpun dan dimanapun	mengakses aplikasi kapanpun dan dimanapun
2	Kemudahan Transaksi (X2) Abi Fadlan 2018	Mudah dipelajari Mudah dioperasikan Kemampuan transaksi Penggunaan mudah dan efisien	5. Muamalat DIN sangat mudah untuk dipelajari 6. Muamalat DIN sangat mudah untuk dioperasikan 7. Saya mampu mengoperasikan Muamalat DIN untuk kebutuhan layanan sehari-hari dengan mudah 8. Saya menggunakan fasilitas Muamalat DIN dengan mudah dan nyaman
3	Kepercayaan (X3) Nining Wahyu Ningsih 2018	Sistem keamanan bank Jaminan kerahasiaan	9. Saya merasa aman ketika melakukan transaksi menggunakan Muamalat DIN 10. Fitur Muamalat DIN menjamin privasi setiap nasabah 11. Tanggap dan merespon cepat kerugian nasabah apabila terjadi pada layanan Muamalat DIN 12. BMI menjamin kerahasiaan data dan transaksi nasabah

		Kompensasi kerugian	
		Sistem kerahasiaan bank	
4	Kepuasan (X4) Fitri Madona 2017	Perasaan puas Keistimewaan tambahan Terpenuhinya harapan pelanggan Kinerja	13. Saya merasa puas atas transaksi yang berada di Muamalat DIN 14. Fitur Muamalat DIN yang menarik dan selalu update diskon serta penawaran yang menarik untuk nasabah 15. Pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran telepon, dll dapat dibayarkan melalui fitur Muamalat DIN 16. Fitur Muamalat DIN sangat memudahkan untuk bertransaksi dan juga memuaskan
5	Loyalitas Nasabah (Y) ChusnulRofiah 2017	Melakukan pembelian ulang Merekomendasikan	17. Saya melakukan pembelian ulang produk dan melakukan transaksi kembali 18. Setelah mengetahui kemudahan transaksi menggunakan Muamalat DIN apakah anda merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain 19. Saya tetap memilih menggunakan produk

		<p>Tetap memilih merk tersebut</p> <p>Penggunaan terus menerus</p>	<p>Muamalat DIN tersebut</p> <p>20. Saya menggunakan Muamalat DIN secara terus menerus</p>
--	--	--	--

E. Analisis Data

Analisis data adalah upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistic dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.¹² Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹³ Skala pengukurannya menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlate* pada *output Cronbach Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut:

¹² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 121

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabets, 2014), hal. 199

- a) Jikalau nilai *Corrected Item-total Correlate* (r hitung) $>$ r standart (r table) maka seluruh item pertanyaan tersebut valid.
- b) Jikalau nilai *Corrected Item-Total Correlate* (r hitung) $<$ r standar (r tabel) maka seluruh pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan kepada item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner bisa dikatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel jika dikatakan reliabel jika variabel tersebut memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.¹⁴ Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.90 maka reabilitasnya dikatakan sempurna
- b) Jika nilai *Cronbach Alpha* diantara 0.70 sampai 0.90 maka reabilitasnya dikatakan tinggi
- c) Jika nilai *Cronbach Alpha* antara 0.50 sampai 0.70 maka reabilitasnya dikatakan moderat
- d) Jika nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0.50 maka reabilitasnya dikatakan rendah

¹⁴ Wiratna Suarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 158

3. Uji Normalitas

Sujianto menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric.¹⁵

Uji normalitas adalah dimana uji untuk mengukur apakah data peneliti ini memiliki distribusi uji yang normal atau tidak.¹⁶ Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogrov Smimov, dengan menggunakan uji asumsi:

- a) Apabila signifikan < 0.50 maka variabel tidak distribusi normal.
- b) Apabila signifikan > 0.50 maka variabel distribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikoliniearitas mempunyai fungsi yakni untuk mengetahui ada dan tidaknya antara hubungan linier antara variabel bebas dalam model regresi. Uji ini juga difungsikan sebagai menjauhkan kebiasaan pada waktu proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing

¹⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka, 2009), hal. 77-78

¹⁶*Ibid.*, hal. 97

variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan melihat nilai Tolerance dan VIF sebagai berikut:

- a. Nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.¹⁷

2) Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari sedual suatu pengamatan ke pengamatan lain.¹⁸ Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedasitas. Untuk mendeteksi adanya suatu heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterlot* model tersebut. Suatu model tidak terdapat heterokedasitas jika:

- a. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- b. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- c. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- d. suatu model yang didapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, regresi yang tidak teradi heteroskedastisitas jikalau titik-titik data yang menyebar disekitar angka 0.

¹⁷*Ibid.*, hal. 79

¹⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2004), hal. 179

penyebaran titik-titik pola bergelombang tidak boleh membentuk pola yang bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data ini tidak berpola.¹⁹

5. Uji Regresi Berganda

Analisis linier adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yang dipengaruhi oleh tiga variabel bebas, maka untuk menguji suatu permasalahan dalam penelitian

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

Keterangan :

Y = variabel dependen (Loyalitas Nasabah)

X_1 = variabel independen (kenyamanan)

X_2 = variabel independen (kemudahan transaksi)

X_3 = variabel independen (kepercayaan)

X_4 = variabel independen (kepuasan)

a = harga konstanta

$b_1; b_2; b_3$ = koefisien regresi masing-masing variabel

¹⁹ V. Wiratna Suarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 159

6. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Pembuktian hipotesis dilakukan dengan cara menggunakan uji statistic. Berikut uji statistiknya:

1) Uji T

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian secara pasrial atau individu, tujuan penguji ini adalah untuk mengetahui variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,50$ maka H_0 diterima artinya H_a ditolak.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,50$ maka H_0 ditolak artinya H_a diterima.

Analisis berdasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan 0,05, dimana dengan syarat sebagai berikut jika

nilai sig. $>0,05$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, dan Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.

2) Uji F

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.²⁰

Kegunaan dari uji ini yaitu untuk mengkaji bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan dengan menggunakan tingkat signifikan $0,05$ maka kriteria penguin adalah sebagai berikut:

- a. Jika signifikan $\geq \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Jika signifikan $\leq \alpha = 0,50$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

7. Analisis Koefisien determinan (R^2)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kontribusi variabel independen (kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat Din (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Koefisien determinan pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

²⁰ Purwanto SK, *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hal. 98

Adapun rumus determinasi adalah :²¹

$$\mathbf{R^2 = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

²¹ Purwanto SK, *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hal. 98