

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.⁵⁰ Penelitian kuantitatif merupakan “metode yang menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan variabel”. Metode penelitian kuantitatif ini digunakan untuk “meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.⁵¹

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan menggunakan kuesioner/angket. Penelitian ini digolongkan kedalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).⁵²

⁵⁰ Bambang Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada, 2005),Hlm. 184

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 11.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung : Penerbit Alfabeta,2008)Hlm,6

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵³ Populasi menunjukkan “keadaan dan jumlah obyek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu, dalam populasi terhadap unit-unit populasi ataupun jumlah bagian-bagian populasi.⁵⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri yaitu sesuai data tahun 2018 sekitar 6000 Nasabah aktif.

2. Sampling Penelitian

Dalam penelitian ini teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.⁵⁵ Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling*. *Random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan acakan, yaitu siapa saja yang menjadi populasi dapat menjadi responden dalam penelitian ini.⁵⁶

3. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. (Bandung: Alfa Beta, 2015)Hlm,119

⁵⁴ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014) hlm. 83.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung : Penerbit Alfabeta,2013)Hlm,81.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*.(Bandung : Penerbit Alfabeta,2015)Hlm,126.

peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Rumus yang digunakan untuk menentukan besar jumlahnya sampel dengan menggunakan rumus Slovin dikarenakan jumlah dari responden sudah diketahui yaitu :

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

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan.⁵⁷

Populasi dari tabungan *mudharabah* pada Bank Muamalat KCU Kediri sebanyak 600 anggota, maka dari rumus tersebut jumlah sampel dengan tingkatan kesalahan 10%, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{600}{1 + (600 \cdot 0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + 6}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$= 85,7 \rightarrow 100$$

Sesuai dengan pengujian rumus slovin dengan taraf kesalahan 10 persen diketahui responden yang patut digunakan dalam penelitian ini yaitu 85,7 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Penentuan taraf kesalahan 10% karena populasi nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri

⁵⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian*, Hlm.34

tergolong besar, sehingga dibatasi dalam penelitian ini dengan penentuan tingkat kesalahan 10%.

Untuk mengumpulkan data-data dari responden, maka peneliti menggunakan teknik kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian yang berupa serangkaian pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan jawaban dan observasi.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh.⁵⁸ Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data ini adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau variabel dapat juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

- 1) Variabel bebas (*independent variable*)

⁵⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: Pt Rineka Cipta, 2002),Hlm.107

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*variable dependent*).⁵⁹ Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan kepercayaan (X3).

2) Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Kediri (Variabel 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. Skala pengukuran yang digunakan adalah model skala likert. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.⁶⁰ Jawaban pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist* yang berupa pilihan dari *alternative* jawaban yaitu sebagai berikut:⁶¹

- | | | | |
|------------------|------|-------------|---|
| a. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor | 5 |
| b. Setuju | (S) | diberi skor | 4 |
| c. Kurang Setuju | (KS) | diberi skor | 3 |

⁵⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:Pt Fajar Interpretama Mandiri,2013)Hlm.10

⁶⁰*Ibid.* hlm. 93

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif....*, hlm. 136-137.

- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Metode angket atau kuesioner

Metode angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan angket tertutup yang merupakan suatu angket dimana pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ditentukan.

b. Metode observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga akan mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti, sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode angket yang diukur dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 3.1
Model Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator Instrumen
X ₁ (Kualitas Pelayanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat dan tepat 2. Kesopanan dan tanggap 3. Pengetahuan dan kemampuan 4. Empati
X ₂ (Kualitas Produk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian 2. Fitur 3. Estetika
X ₃ (Kepercayaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa diandalkan 2. Jaminan aman 3. Tanggung jawab
Y (Loyalitas Nasabah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetiaan konsumen 2. Informatif 3. Pembelian ulang

3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	No. Item
1.	Kualitas Pelayanan	Cepat dan tepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan administrasi yang diberikan cepat dan tepat sudah sesuai dengan porsi keperluan nasabah. 2. Saya senang bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri lama 	1-8
		Kesopanan dan tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan keluhan diberikan dengan baik. 2. Karyawan Bank Muamalat KCU Kediri memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan selalu tersenyum. 	
		Pengetahuan dan kemampuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian informasi diberikan dengan jelas. 2. Karyawan mampu membedakan nasabah awam dilihat dari bahasanya yang tidak muluk-muluk tinggi. 	
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memberikan pengertian dan toleransi terhadap 	

			<p>nasabah apabila terjadi masalah.</p> <p>2. Karyawan memberikan perhatian dan akrab kepada nasabah.</p>	
2.	Kualitas Produk	Kesesuaian	<p>1. Produk pembiayaan (tabungan) sesuai dengan kebutuhan nasabah.</p> <p>2. Saya sering menabung di Bank Muamalat KCU Kediri karena sesuai dengan keinginan</p>	1-6
		Fitur	<p>1. Produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat berfungsi bagi saya.</p> <p>2. Produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat menarik sesuai <i>trend</i> masa kini.</p>	
		Estetika	<p>1. Produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri sudah sesuai dengan standar kelayakan produk.</p> <p>2. Produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri berbeda dengan produk lainnya.</p>	
3.	Kepercayaan	Bisa diandalkan	<p>1. Karyawan mampu menyelesaikan kewajiban yang</p>	1-5

			<p>diberikan kepada nasabah.</p> <p>2. Saya tidak ragu menjadi nasabah Bank Muamalat KCU Kediri.</p>	
		Jaminan aman	<p>1. Bank sangat menjamin keamanan tabungan nasabah.</p> <p>2. Pengendalian yang dilakukan bank sangat baik untuk menjamin data pribadi nasabah.</p>	
		Tanggung jawab	<p>1. Karyawan bertanggung jawab atas segala kekeliruan saat administrasi.</p>	
4.	Loyalitas nasabah		<p>1. Saya tidak akan beralih ke produk (tabungan) lain selain di Bank Muamalat KCU Kediri.</p> <p>2. Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat KCU Kediri dalam waktu dekat.</p>	1-5
		Informatif	<p>1. Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk menggunakan produk (tabungan) di Bank Muamalat KCU Kediri.</p>	
		Pembelian ulang	<p>1. Saya telah menggunakan</p>	

			produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri berulang-ulang. 2. Saya telah bergabung lebih dari satu tahun dengan Bank Muamalat KCU Kediri.	
--	--	--	--	--

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. “Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah adapertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan”.⁶²

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Item dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya. Rumus yang digunakan untuk

⁶² Husein Umar, *Metode....*, hlm. 166.

analisis butir ialah *Korelasi Pearson Product Moment* dengan bantuan *SPSSStatistic* versi 16.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu “indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian atau yang menggunakan angket dapat menggunakan alat ukur koefisien *cronbach's alpha* pada software *SPSS* versi 16. Interpretasi dari nilai *cronbach's alpha* untuk mengetahui reliabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 = kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 = agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 = cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 = reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 = sangat reliabel

Kriteria *cronbach's alpha* yaitu “apabila *cronbach's alpha* > 0,60 maka instrumen penelitian tersebut reliabel dan sebaliknya apabila *cronbach's alpha* < 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel.⁶³

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

⁶³ Masyuri Machfudz, *Metodologi Penelitian....*, hlm. 135.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas ini merupakan salah satu jenis asumsi klasik yang diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau variabel bebas dimana akan diukur tingkat keeratan hubungan atau tingkat pengaruh antar variable bebas tersebut melalui tabel VIF jika tabel nilai pada tabel VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas dan sebaliknya jika nilai pada tabel VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketiksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. jika residualnya mempunyai variannya tidak sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan “alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel

bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*)”.²⁴ Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas (Y) dan dua variabel bebas (X), maka digunakan metode regresi linier dengan dua variabel bebas dengan rumus:⁶⁴

$$\text{Nilai } Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (nilai duga y)

a : Nilai konstanta

b₁, b₂ : Koefisien regresi linier berganda

x₁, x₂ : Variabel bebas

e : Nilai error

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji ini digunakan “untuk mengetahui taraf signifikansi perbedaan antara variabel satu dengan variabel lainnya”.⁶⁵ Uji T untuk menguji dalam model regresi variabel independen (X₁, X₂,.....X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

⁶⁴ Ali Mauludi, *Teknik Belajar*, hlm. 125.

⁶⁵ Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), Hlm. 37.

dilakukan dengan membandingkan besarnya angka F_{hitung} dengan F_{tabel} . “Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a diterima”.⁶⁶

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang ditimbulkan variabel X terhadap Y. “Interprestasi dari pengaruh yang ditimbulkan X terhadap Y yaitu 0 sampai 1, dimana semakin mendekati 1 berarti x dan Y berpengaruh semakin kuat, dan sebaliknya jika mendekati 0 maka pengaruh x terhadap y semakin lemah”.⁶⁷ Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 16.

⁶⁶ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17*, (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2009), hlm.285.

⁶⁷ Dergibson Sugian Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 259.