

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

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

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas, maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah “suatu proses menemukan pengetahuan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena objek yang akan diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah studi kasus Bank BNI Syariah KC Malang.

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

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>57</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan variabel bebas yaitu antara Transparansi (X<sub>1</sub>), Akuntabilitas (X<sub>2</sub>), Pertanggungjawaban (X<sub>3</sub>), Independensi (X<sub>4</sub>), dan Kewajaran (X<sub>5</sub>) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

---

<sup>57</sup> Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hal. 13

## **B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari subjek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian.<sup>58</sup> Subjek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Jumlah nasabah yang ada di Bank BNI Syariah KC Malang adalah 12.467 nasabah. Dalam penelitian ini populasinya adalah para nasabah yang berinteraksi di Bank BNI Syariah KC Malang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data yang berjumlah 100 responden.

### **2. Sampling**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu mengambil siapa saja nasabah yang menabung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hal. 11

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 91

### 3. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi.<sup>60</sup> Sampel penelitian memiliki spesifikasi tersendiri yang sama atau hampir sama dengan spesifikasi populasi, sehingga sampel yang digunakan dapat mewakili populasi yang diamati. Dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah sampel menggunakan teknik Solvin dalam buku Slamet Riyanto dan Aglis:<sup>61</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Dari populasi 12.467 orang, presisi ditetapkan di antara 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{12467}{1 + 12467 (0,01^2)} = 99,20$$

Namun tidak semua nasabah yang ada digunakan dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Selain itu, menurut pendapat Roscoe dalam Slamet Riyanto “sebaiknya ukuran sampel di antara 30 sampai dengan 500 elemen”.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Riyanto *et al*, *Metode Riset...*, hal. 12

<sup>61</sup> *Ibid.*, hal. 12

<sup>62</sup> *Ibid.*, hal. 14

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan observasi, wawancara, kuesioner atau cara lainnya dan di olah lebih lanjut agar data tersebut memiliki makna.<sup>63</sup> Teknik yang dapat dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data primer dalam penyusunan ini antara lain dengan menggunakan kuesioner, yaitu melakukan pengumpulan sendiri secara langsung kepada nasabah.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*): variabel ini biasa disebut dengan variabel stimulus/predictor/*antecedent*/eksogen/independen. Variabel bebas adalah “variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dari variabel terikat”.<sup>64</sup> Dalam penelitian ini yang dijadikan variabel bebas dan kemudian di namakan (X) adalah *Good Corporate Governance*. Indikator dalam variabel bebas ini, antara lain:

- 1) Keterbukaan,
- 2) Akuntabilitas,
- 3) Tanggung jawab,
- 4) Independensi, dan
- 5) Kewajaran.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*): variabel ini biasa disebut dengan variabel *output*/kriteria/konsekuensi/endogen. Variabel terikat adalah “variabel

---

<sup>63</sup> *Ibid.*, hal. 27

<sup>64</sup> *Ibid.*, hal. 22

yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas”.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel terikat dan kemudian di namakan (Y) adalah Loyalitas Nasabah. Indikator dalam variabel terikat ini, antara lain:

- 1) *Repeat* (kesetiaan),
- 2) *Retention* (ketahanan), dan
- 3) *Refferal* (merefereasikan).<sup>66</sup>

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert lima (5) kategori. “Model skala ini yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, persepsi atau fenomena sosial lainnya”.<sup>67</sup> Dengan ini peneliti membuat angket yang ditujukan kepada nasabah dengan jawaban alternatif. Jawaban responden dalam penelitian ini berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

- a. Sangat Setuju, memiliki nilai 5
- b. Setuju, memiliki nilai 4
- c. Kurang Setuju, memiliki nilai 3
- d. Tidak Setuju, memiliki nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju, memiliki nilai 1

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> *Ibid.*, hal. 22

<sup>66</sup>Tuti Supriyatmini, *Skripsi Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ilmu Sosial, 2005), hal. 40-41

<sup>67</sup>Riyanto *et al*, *Metode Riset...*, hal. 24

1. Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>68</sup> Pertanyaan dalam kuesioner berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode tertutup, dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban. Kuesioner yang telah dibuat peneliti disebarkan kepada para nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang sebagai sampel untuk dijawab selama beberapa waktu tertentu yang kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya. Selanjutnya diukur menggunakan skala likert.
2. Dokumentasi, yaitu dari kata asal dokumen, yang berarti barang-barang tertulis.<sup>69</sup> Di dalam melaksanakan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, brosur, peraturan-peraturan dan sebagainya yang mendukung dalam penelitian ini.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>70</sup> Adapun titik tolak ukur dari penyusunan instrumen dalam penelitian ini yaitu semua variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Dalam hal ini terdapat 2 instrumen penelitian yaitu:

1. Instrumen untuk mengukur Loyalitas Nasabah.
2. Instrumen untuk mengukur Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG).

---

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 142

<sup>69</sup> *Ibid.*, hal. 240

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 148

Adapun bentuk tabel kisi-kisi instrumen yang kurang lebih akan digunakan adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	<b><i>Good Corporate Governance</i></b> <b>(X)</b>	Keterbukaan <i>(transparency)</i>	1. Bank BNI Syariah KC Malang menyediakan akses informasi yang ditempel di papan pengumuman kantor Cabang.
			2. Informasi layanan produk yang disampaikan Bank BNI Syariah KC Malang selalu akurat.
		Akuntabilitas <i>(accountability)</i>	3. Pegawai Bank BNI Syariah KC Malang memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan visi dan misi yang ada
			4. Pegawai Bank BNI Syariah KC Malang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah
		Pertanggung jawaban <i>(responsibility)</i>	5. Bank BNI Syariah KC Malang selalu bertanggungjawab jika ada kesalahan

			6. Tabungan di Bank BNI Syariah KC Malang dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan pembiayaan dilindungi oleh asuransi.
		Independensi ( <i>independency</i> )	7. Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh Bank BNI Syariah KC Malang
			8. Bank BNI Syariah KC Malang selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan
		Kewajaran ( <i>fairness</i> )	9. Pegawai Bank BNI Syariah KC Malang bersikap adil dengan para nasabah
			10. Produk layanan Bank BNI Syariah KC Malang menghindari unsur gharar, maysir, dan riba
2	<b>Loyalitas Nasabah (Y)</b>	<i>Repeat</i>	11. Jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah KC Malang sesuai dengan kebutuhan Saya
			12. Jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah KC Malang memiliki banyak manfaat daripada jasa Bank Syariah

			lainnya
		<i>Retention</i>	13. Akan tetap memilih menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang meskipun ada tawaran dari Bank Syariah lainnya
			14. Dimasa yang akan datang akan tetap menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang
		<i>Refferal</i>	15. Saya akan menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank BNI Syariah KC Malang kepada teman, saudara, dan orang lain
			16. Saya akan menyarankan kepada teman, saudara, dan orang lain untuk menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang

### E. Analisis Data

Analisis data mempunyai tujuan untuk menyempitkan dan membatasi penemuan hingga menjadi data yang tersusun dengan baik. Dengan menggunakan teknik analisis data dalam metode penelitian kuantitatif merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data diperoleh dari semua sampel. Perolehan tersebut melalui

instrumen yang dipilih dan digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian atau menguji hipotesis yang akan disajikan melalui representasi data.

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum melakukan teknik analisis data digunakan dulu uji validitas dan reliabilitas yaitu untuk mengukur valid tidaknya kuesioner.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurannya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dalam penelitian ini telah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka metode yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson*.<sup>71</sup> Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel. Untuk menentukan nilai  $r$  hitung, dibantu dengan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation*.

##### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji kepercayaan terhadap instrumen. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang relatif sama.<sup>72</sup> Sehingga hasil pengukurannya dianggap sudah dapat dipercaya. Untuk mengetahui reliabilitas hasil ukur dapat dilakukan dengan melihat nilai

---

<sup>71</sup> Jonathan Sarwono, *Riset Skripsi dan Tesis dengan SPSS 22*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), hal. 113

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 122

*cronbach alpha*.<sup>73</sup> Dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan program komputer program SPSS.

Dalam uji reliabilitas, skala yang digunakan menggunakan skala *Alpha Cronbach* dengan ukuran sebagai berikut :

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti sedikit reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.<sup>74</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan normalitas. Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut:

### a. Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah pertama, menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi diatas 0,90 maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinieritas. Kedua, nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi

---

<sup>73</sup> Jonathan Sarwono, *Riset Skripsi dan Tesis ...*, hal. 77

<sup>74</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

secara individu variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat. Ketiga, dengan melihat VIF, jika  $VIF < 10$  maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi. Keempat, nilai *eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual data yang ada. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas yaitu varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Sedangkan cara menganalisanya yaitu pertama, dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit, jika terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas. Kedua, jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data.

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Arti normal disini adalah mempunyai distribusi data yang normal. Untuk menguji normalitas data dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan jika *Asymp. Sig* > 0,10 maka data berdistribusi normal.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan di antara variabel-variabel. Analisis regresi linier berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan antara dua variabel atau lebih variabel bebas. Setelah melakukan serangkaian uji asumsi klasik di atas, maka data yang sudah dikumpulkan tersebut dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Malang

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

e = Nilai eror.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (*T-test*)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t, yaitu uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tidak bebas (*dependent*). Adapun langkah-langkahnya yaitu:

1.  $H_0$  = hipotesis nihil dan  $H_1$  = hipotesis alternatif

2. Menentukan rumusan:

$H_0: \rho = 0$  : tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$H_1: \rho \neq 0$  : ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

3. Menentukan level signifikan  $\alpha = 5\%$

4. Pengujian hipotesis, apabila nilai hitung t lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) nilai table t, maka  $H_0$  ditolak dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

##### b. Uji F (*F-test*)

Uji F merupakan uji asumsi mengenai tepatnya regresi untuk diterapkan terhadap data empiris atau hasil observasi. Uji F digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Derajat kepercayaan = 5%

2) Derajat kebebasan F tabel ( $\alpha, k, n-k-1$ )

$$\alpha = 0,05$$

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

3) Menentukan kriteria pengujian

$H_0$  ditolak apabila  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$

$H_1$  ditolak apabila  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$

4) Menentukan f dengan rumus :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinan berganda

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

Apabila  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara simultan.

Apabila  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh secara simultan.

5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah suatu indikator yang menunjukkan besarnya varians variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Semakin besar angka  $R^2$  maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel

terikat. Jika  $R^2$  semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.

Masalah yang terjadi jika melakukan pengujian dengan menggunakan *R-Square* adalah jika variabel bebasnya lebih dari satu maka nilai *R-Square* akan bertambah besar. Pengujian dengan *adjusted R-Square* secara obyektif melihat pengaruh penambahan variabel bebas, apakah variabel tersebut mampu memperkuat variasi penjelasan variabel terikat. Adapun perhitungan nilai *adjusted R-Square* adalah sebagai berikut:

$$R = 1 - (1 - R^2) \times \frac{n - 1}{n - k}$$

dengan  $n$  = banyaknya data observasi, dan  $k$  = banyaknya variabel independen.