

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian dengan menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.⁶⁷

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian survey, yang dimaksud penelitian survey adalah penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi

⁶⁷ Asep Saepul H dan E.Bahrudin, *“Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Penelitian”*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2012), hlm. 5

pertanyaan. Di mana nantinya kuesioner tersebut diberikan kepada nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat asosiatif (hubungan) yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal yang berarti hubungan yang bersifat sebab akibat. Terdapat dua variabel yakni variabel *independent* (Variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan citra bank. Sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono.⁶⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Muamalat KC Kediri sebanyak 59.124.

2. Sampling

⁶⁸ Christy J.G, et.al , “Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail pada PT.Wahana Wirawan Manado”, *Jurnal EMBA Volume 5 No. 2, 2017*, hlm. 225

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Ada dua teknik yakni teknik *probability sampling* dan teknik *nonprobability sampling*.⁶⁹

Pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yang tergolong dalam *probability sampling* karena dalam teknik *simple random sampling* ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan atau pengambilan sampel mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya.⁷⁰ Sampel digunakan oleh peneliti ketika tidak mungkin mempelajari semua populasi yang ada karena keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KC Kediri yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

⁶⁹ Syahrudin dan Salim, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung : Citapustaka Media, 2012), hlm. 115

⁷⁰ *Ibid*, hlm. 113

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Solvin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = taraf nyata atau batasan masalah⁷¹

Untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%. Jumlah populasi yang digunakan sebagai dasar perhitungan adalah 59.124 nasabah Bank Muamalat KC Kediri, kemudian dapat ditentukan dengan cara perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{59.124}{1 + 59.124 (10\%^2)}$$

$$\frac{59.124}{592,24} = 99,83 \text{ atau } 100 \text{ responden}$$

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

⁷¹ Syofian Siregar, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Ed. 1. Cet 2” (Jakarta : Bumi Aksara, 2014)

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua macam yakni :⁷²

- a. Data primer, yakni data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dimana dalam proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Muamalat KC Kediri yang sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain yang biasanya merupakan suatu bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah literature yang dianggap relevan dengan topic yang dibahas seperti buku, jurnal, dan sebagainya.

2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang ada kaitanya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel independen, yakni variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas layanan (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan nasabah (X_3), dan citra perusahaan (X_4).

⁷² Sugiyono, "*Metode Penelitian Bisni*"s, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm.131

b. Variabel dependen, yakni variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah loyalitas nasabah (Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social yang ada disekitarnya.⁷³ Dalam menanggapi skala likert sendiri nantinya responden akan diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka akan suatu pernyataan yang sudah disediakan pilihan jawabanya.

Adapun pilihan hasil dari jawaban dalam skala likert adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

SS (Sangat Setuju)	Skor 5
ST (Setuju)	Skor 4
N (Netral)	Skor 3
TS (Tidak Setuju)	Skor 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	Skor 1

⁷³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisni*”s, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm.132

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang paling strategic dalam suatu penelitian dikarenakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data adalah :

a. Angket atau Kuesioner

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari responden. Angket yang akan diberikan ke responden ini sebagai instrument penelitian dengan menggunakan metode tertutup. Angket tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang telah terstruktur dimana responden hanya tinggal memilih jawaban yang telah tersedia didalam kuesioner. Metode angket yang dibuat oleh peneliti akan diberikan kepada nasabah Bank Muamalat KC Kediri.⁷⁴

b. Dokumenter

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan dokumen maupun informasi yang dapat mendukung dalam pelaksanaan penelitian. Dengan ini peneliti mencari dokumen maupun informasi data yang

⁷⁴ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*..... Hlm, 135

berkaitan dengan variabel yang diteliti bersumber dari buku, jurnal, laporan keuangan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, teknik dokumenter digunakan untuk mencari data jumlah nasabah dan data-data lain yang relevan dengan variabel serta proses penelitian.⁷⁵

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Instrumen penelitian ini sendiri berguna sebagai alat pencatat informasi yang disampaikan oleh responden, selain itu sebagai alat untuk mengorganisasi proses wawancara, juga sebagai alat evaluasi *performance* pekerjaan peneliti.⁷⁶ Dalam penelitian ini, instrument penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner dengan penilaian skala *likert*.

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Kualitas Layanan (X1) Ririn Wulandarai dan Fikri A. Rusmahafi, <i>Membidik Nasabah Bank Syariah,</i>	a. <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1. Lokasi Bank Muamalat KC Kediri strategis dan mudah dijangkau 2. Bank Muamalat KC Kediri memiliki fasilitas yang nyaman dan bersih , serta aman (misalnya : ruang tunggu, tempat parkir, dll)

⁷⁵ Daryanto, “*Evaluasi Pendidikan*” (Jakarta : Rineka Cipta,2008), hlm. 143

⁷⁶ Muhammad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Cetakan ke-3*”, (Depok : Rajawali Press, 2017), hlm. 114

	Ebook, Yogyakarta : Nas Media Pustaka, 2020	b. <i>Reability</i> (Kehandalan)	3. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	4. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien
		c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	5. Bank Muamalat KC Kediri menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi
		d. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	6. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah
2	Kepercayaan (X2) Yeli Tisusanti, <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)</i> , JOM FISIP Volume 4 (2), 2017	a. Kemampuan	7. Bank Muamalat KC Kediri memiliki kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa yang berkualitas 8. Bank Muamalat KC Kediri dapat menyimpan data dengan benar dan akurat
		b. Kebaikan Hati	9. Kesungguhan pegawai Bank Muamalat KC Kediri dalam memperhatikan kepentingan nasabah 10. Bank Muamalat KC Kediri memberikan tenggang waktu kepada nasabah yang masih memiliki tanggungan pinjaman
		c. Integritas	11. Bank Muamalat KC Kediri memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada nasabah 12. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri menunjukkan bukti transaksi kepada nasabah setelah bertransaksi
3	Kepuasan Nasabah (X3) Tashia Augusta S, <i>Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas</i>	a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	13. Nasabah puas terhadap pelayanan di Bank Muamalat KC Kediri
		b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	14. Kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai di Bank Muamalat KC Kediri sangat baik
		c. Konfirmasi Harapan	15. Pelayanan yang diberikan pegawai Bank Muamalat KC Kediri sesuai dengan harapan

	<i>Nasabah Pada Salah Satu Bank Swasta di Jakarta , Jurnal OE Volume 7 (1), 2015</i>	d. Minat Pembelian Ulang	16. Fasilitas yang ada di Bank Muamalat KC Kediri sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali
		e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan	17. Nasabah bersedia untuk merekomendasikan Bank Muamalat KC Kediri kepada orang lain
		f. Ketidakpuasan Pelanggan	18. Bank Muamalat KC Kediri menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau komplain seperti adanya <i>call center</i> dan kotak saran
4	Citra Perusahaan (X4) A.A Ayu Ratih P dan Ni Nyoman Kartiyasa, <i>Kepercayaan Pelanggan di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall, Ebook, Jateng : Penerbit Lakhesia, 2020</i>	a. Kepribadian (<i>Personality</i>)	19. Bank Muamalat KC Kediri merupakan bank yang bertanggungjawab terhadap nasabah 20. Bank Muamalat KC Kediri merupakan bank yang berprestasi baik
		b. Reputasi (<i>Reputation</i>)	21. Bank Muamalat KC Kediri memiliki nama baik dimata masyarakat
		c. Nilai (<i>Value</i>)	22. Bank Muamalat KC Kediri dikenal sebagai perusahaan yang menghargai pegawai 23. Manajemen Bank Muamalat KC Kediri peduli terhadap permintaan maupun keluhan nasabah
		d. Identitas Perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)	24. Logo Bank Muamalat menarik dan mudah dikenali
5	Loyalitas Nasabah (Y)	a. Pembelian berulang	25. Saya akan terus menggunakan jasa maupun produk di Bank Muamalat KC Kediri 26. Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk di Bank Muamalat KC Kediri sehingga

M. Anang Firmansyah, <i>Perilaku Konsumen</i> <i>Sikap dan</i> <i>Pemasaran,</i> Sleman : DEEPUBLISH, 2018		saya akan terus menjadi nasabah di Bank ini
	b. Pembelian produk lain	27. Saya akan menggunakan produk maupun jasa lain yang ditawarkan Bank Muamalat KC Kediri selain produk maupun jasa yang sudah saya pilih 28. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KC Kediri dan saya akan terus melakukan transaksi di Bank ini
	c. Merekomendasikan kepada orang lain	29. Saya akan merekomendasikan produk dan jasa ke orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. 30. Saya tidak akan kebaratan untuk memberikan saran kepada orang lain untuk selalu menggunakan produk dan jasa yang ada di Bank Muamalat KC Kediri

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji Validitas yakni ukuran yang dapat menunjukkan suatu tingkat kebenaran dalam sebuah alat ukur. Yang berfungsi untuk melihat

apakah pertanyaan yang ada di kuisioner ini dapat mendefinisikan sebuah variable. Uji validitas ini berfungsi untuk membandingkan r hitung dengan r tabel. Pertanyaan dalam kuisioner dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

b) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas yakni suatu indeks yang dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa valid alat ukur tersebut dapat digunakan.

⁷⁷Dalam penelitian ini peneliti memilih metode analisis *conbach alpa* untuk menguji reliabilitas, analisis ini digunakan untuk mengetahui reliabilitas menguji konsitenan responden dalam menjawab kuisioner.

Instrumen penelitian dikatakan reliable jika nilai $\alpha > 0,60$.⁷⁸

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. uji normalitas diperlukan untuk pengujian variabel-variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distrubusi normal. Jika asumsi ini

⁷⁷ Sugiyono, “*Statistika Untuk Penelitian*”, (Bandung : ALFABETA,2010), hlm. 99

⁷⁸ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*”, (Semarang : UNDIP,2013), hlm. 129

dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid dan statistik parametik tidak dapat digunakan.⁷⁹

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogrow-Smirnov* yang dijadikan dengan kurva P-Plots. Adapun kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirno* adalah sebagai berikut :

- a) Nilai Sig > 0,05 data berdistribusi normal.
- b) Nilai Sig < 0,05 data tidak berdistribusi normal.⁸⁰

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari regresi. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan *tolerance and variance inflation factor (VIF)*. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel.⁸¹

c. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan

⁷⁹ *Ibid.*, hlm. 110

⁸⁰ Agus Eko, *Aplikasi Statistik.....* hlm, 78

⁸¹ Dergibson Siagian dan Sugiarto, "*Metode Statistika untuk Boisnis dan Ekonomi*", (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 259

lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedasitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scartteplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedasitas jika :

- a) Titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebur kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.⁸²

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melihatkan hubungan dua atau lebih variabel bebas. Penggunaan analisis regresi berganda dalam penelitian ini dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi variabel terikat. Adapun bentuk persamannya adalah sebagai berikut.

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

Keterangan :

Y : Variabel terikat (loyalitas nasabah)

⁸² Agus Eko, *Aplikasi Statistik*..... Hlm, 7

- a : Nilai Konstanta
- X_1 : Variabel bebas 1 (kualitas layanan)
- X_2 : Variabel bebas 2 (kepercayaan)
- X_3 : Variabel bebas 3 (kepuasan nasabah)
- X_4 : Variabel bebas 4 (citra perusahaan)
- b_1 : Koefisien 1
- b_2 : Koefisien 2
- b_3 : Koefisien 3
- b_4 : Koefisien 4
- e : Nilai eror

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dapat digunakan tingkat signifikansi $5\% = 0,05$. Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% atau $0,05$ maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara membandingkan

F hitung dan t tabel. Jika $F \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikansi dan begitu sebaliknya.⁸³

b. Uji F

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu perbandingan antara F hitung dan F tabel. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah regresi dapat dikatakan signifikan atau tidak. Selain itu pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antar nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05 dimana syarat-syaratnya adalah :

- a. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- b. Jika nilai Sig. $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa prosentase pengaruh independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1.⁸⁴ Semakin besar nilai R^2 maka semakin bagus tingkat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya kecil nilai R^2 maka semakin

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm, 266

⁸⁴ Ridwan dan Akdon, "*Metode Menyusun Tesis*", (Bandung : Alfabeta, 2004), hlm.183

lemah hubungan antara tingkat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.⁸⁵

⁸⁵ Dergibson Sugiarto, "*Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*", hlm. 259