

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### 1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif terdiri dari pengumpulan dan analisa data kuantitatif yang selanjutnya akan dilakukan pengujian statistik.<sup>43</sup> Pendekatan kuantitatif digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk menguji dan mengetahui pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk bank terhadap minat menabung nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Tulungagung KCP Sudirman.

##### 2. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif mempunyai fungsi dalam menjelaskan, meramalkan maupun mengontrol gejala sehingga nantinya suatu teori dapat dibangun.<sup>44</sup> Hubungan antar variabel dapat diketahui melalui adanya rumusan masalah. Penelitian asosiatif menggunakan acuan untuk mengetahui hubungan yang terjadi dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

---

<sup>43</sup>Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta:Kencana, 2017), hal. 5

<sup>44</sup>Salim dan Haidir, *Penelitian Metode Pendekatan dan Jenis*, (Jakarta:Prenadamedia Group,2019), hal. 140-141

## B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ruang lingkup akan memberikan suatu wacana atau gambaran kepada pembacanya untuk mengukur seberapa luas cakupan pembahasan yang akan diteliti.

Ruang lingkup penelitiannya yaitu:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel, yaitu variabel independen, (citra perusahaan, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk bank), satu variabel dependen (minat menabung).
2. Dalam penelitian ini menggunakan nasabah penabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebagai populasinya.

## C. Definisi Konsep dan Operasional Variabel

Definisi konsep yaitu penjabaran relevan diperoleh dari sumber kamus, kajian literatur sesuai dengan penelitiannya., sedangkan definisi operasional yaitu secara praktik, nyata dalam lingkup objek penelitian.<sup>45</sup>

Berikut definisi konsep dan operasional yaitu:

1. Variabel citra perusahaan (X1), secara konseptual meliputi (a) Personality (kepribadian), (b) Reputation (reputasi), (c) Value (nilai), (d) Corporate identify (identitas perusahaan). Definisi operasionalnya sebagai berikut:

### a. Personality (kepribadian)

---

<sup>45</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung:FEBI IAIN Tulungagung,2017), hal. 29.

- 1) X1.1.1 PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mempunyai produk yang sesuai diharapkan nasabah.
- 2) X1.1.2 BSI KCP Tulungagung Sudirman sudah terpercaya sejak lama.

**b. Reputation (reputasi)**

- 1) X1.2.3 PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mempunyai reputasi yang baik.

**c. Value (nilai)**

- 1) X1.3.4 PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mempunyai ruangan kantor bersih, nyaman dan penataannya rapi.
- 2) X1.3.5 PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mempunyai pegawai yang tanggap terhadap keluhan nasabah.

**d. Corporate identify (identitas perusahaan)**

- 1) X1.4.6 PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mempunyai logo yang menarik.

2. Variabel kualitas pelayanan (X2), secara konseptual meliputi (a) Reliability (keandalan), (b) Responsiveness (daya tanggap), (c) Assurance (jaminan), (d) Emphaty (empati), (e) Tangibles (berwujud).  
Definisi operasionalnya sebagai berikut:

**a. Reliability (keandalan)**

- 1) X2.1.1 Pegawai bank segera menindak lanjuti apabila ada kelalaian.

**b. Responsiveness (daya tanggap)**

1) X2.2.2 Pegawai cepat dan tanggap dalam melayani keperluan nasabah.

**c. Assurance (jaminan)**

1) X2.3.3 Nasabah merasa aman saat bertransaksi.

**d. Emphaty (empati)**

1) X2.4.4 Pegawai memberikan informasi terbaru mengenai produk.

**e. Tangibles (berwujud)**

1) X2.5.5 Penampilan pegawai rapi, bersih dan berperilaku ramah.

3. Variabel pengetahuan produk bank (X3), secara konseptual meliputi (a) Pengetahuan tentang prinsip-prinsip Islam, (b) Pengetahuan tentang manfaat dan keuntungan bagi hasil, (c) Pengetahuan tentang perbedaan bunga dan bagi hasil, (d) Pengetahuan tentang riba, (e) Pengetahuan tentang kontribusi sosial. Definisi operasionalnya sebagai berikut:

**a. Pengetahuan tentang prinsip-prinsip Islam**

1) X3.1.1 Produk-produk yang tersedia sesuai ketentuan syariah.

**b. Pengetahuan tentang manfaat dan keuntungan bagi hasil**

1) X3.2.2 Perhitungan bagi hasil menguntungkan.

**c. Pengetahuan tentang perbedaan bunga dan bagi hasil**

1) X3.3.3 Sistem bagi hasil sesuai hukum keadilan.

**d. Pengetahuan tentang riba.**

1) X3.4.4 Produk sudah terlepas dari unsur riba.

**e. Pengetahuan tentang kontribusi sosial**

1) Terlibat dalam penyaluran ekonomi sekitar kantor.

4. Variabel pengetahuan minat menabung (Y), secara konseptual meliputi (a) Minat transaksional, (b) Minat Referensial, (c) Minat Preferensial, (d) Minat Eksploratif. Definisi operasionalnya sebagai berikut:

**a. Minat transaksional**

1) Y.1.1 Menabung karena proses transaksi yang mudah.

**b. Minat Referensial**

1) Y.2.2 Produk tabungan bermanfaat untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

**c. Minat Preferensial**

1) Y.3.3 Nasabah tertarik pada produk tabungan karena terdapat sistem bagi hasil.

**d. Minat Eksploratif**

1) Y.4.4 Nasabah bersedia memberi rekomendasi kepada orang lain untuk bergabung dengan bank.

**D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian**

1. Populasi

Keseluruhan objek ataupun subjek yang memiliki suatu karakteristik tertentu. Setelah populasi ditetapkan maka akan dapat dilakukan penelitian dan dapat diketahui kesimpulannya.<sup>46</sup> Adapun populasi pada

---

<sup>46</sup>Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:Deepublish,2018), hal. 99.

penelitian ini yakni nasabah penabung di PT BSI Tbk. Tulungagung Sudirman sampai tahun 2021 yang berjumlah 16.700 nasabah.

## 2. Sampling

Teknik yang digunakan *non probability sampling* pada penelitian ini yaitu yang berarti suatu teknik untuk memilih anggota sampel dengan tidak memberikann kesempatan yang sama pada setiap anggota yang ada pada populasi. Jenis yang digunakan yakni *purposive sampling* yang berarti suatu teknik dalam mengambil anggota sampel dengan memiliki kriteria tertentu.<sup>47</sup> Adapun kriteria yang dipilih yaitu nasabah penabung PT BSI Tbk. Tulungagung Sudirman.

## 3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi karena pengambilan sampel sangat diperlukan dikarenakan keseluruhan anggota populasi sangat banyak dan waktu, tenaga, biaya yang ada dalam penelitian juga terbatas.<sup>48</sup>

Berikut Penelitian ini didasarkann pada perhitungan sesuai rumus Slovin untuk penetapan sampel:

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

Keterangan :

n : Jmlah Sampel

N: Jumlah Populasi

---

<sup>47</sup>Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif di Lengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Versons 26.0*, (Riau:Dotplus Publisher,2021), hal.17.

<sup>48</sup>Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian...*, hal. 99.

e: Batas Kesalahan (*Error Tolerance*) .

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah rata-rata nasabah tetap PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman tahun 2021 sebanyak 16.700 nasabah dan persen kelonggaran digunakan 10%. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh tersebut, perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nasabah } n = \frac{16.700}{1 + (16.700 \cdot 0,1^2)} = 99,9$$

Perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik penempatan sampel berdasarkan khusus pada nasabah penabung di PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

## **E. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data**

1) Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a) Kuesioner (Angket)

Pengumpulan data jenis ini interaksi peneliti kepada responden dengan beberapa pertanyaan tertulis yang dibagikan kemudian untuk dijawabnya. Metode seperti ini lebih efisien memudahkan peneliti apabila jumlah responden yang diteliti cukup besar. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner bisa terbuka maupun tertutup. Dalam

pengamatan ini peneliti memberikan kuesioner kepada nasabah penabung BSI Tulungagung Sudirman.

#### b) Dokumentasi

Metode yang digunakan mengetahui atau menganalisis pengumpulan dokumen yang dibuat oleh peneliti atau dari subjek lain.<sup>49</sup> Biasanya diperoleh melalui catatan harian, buku, arsip foto, bentuk surat, data yang tersimpan di flashdisk dll. Data jenis ini memiliki sifat utama artinya memiliki ruangan yang bebas tanpa pembatasan waktu dapat digunakan kapan saja agar digali lebih dalam mengenai informasinya.<sup>50</sup>

### 2) Sumber Data

Data adalah kumpulan fakta yang diolah hingga menghasilkan informasi. Informasi yang dimaksudkan yakni berupa keterangan kualitatif atau kuantitatif yang menunjukkan fakta.<sup>51</sup> Adapun data dalam penelitian ini::

- a. Data primer adalah berupa data mentah langsung diperoleh dari peneliti.<sup>52</sup> Adapun hasil data diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kepada nasabah penabung di BSI KCP Tulungagung Sudirman.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari pengumpul bahan atau peneliti. Adapun data diperoleh dari buku,

---

<sup>49</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi:Jejak,2018), hal. 153.

<sup>50</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung:Alfabeta,2019), hal.214-225.

<sup>51</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan manual dan SPSS*, (Jakarta:Kencana, 2017), hal. 16.

<sup>52</sup>P. Ratu Ile Tokan, *Manajemen Penelitian Guru untuk Pendidikan Bermutu*, (Jakarta:Grasindo,2016), hal. 75

jurnal ilmiah, web dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan bahan penelitian.

## **F. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah suatu penilaian berupa kegiatan yang ditetapkan oleh peneliti mempunyai variasi tertentu untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel Independen sama artinya dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel pendorong yang mempengaruhi munculnya variabel dependen (terikat).<sup>53</sup> Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu citra perusahaan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan pengetahuan produk bank (X3).
- b. Variabel dependen biasa disebut variabel terikat merupakan variabel yang timbul karena dipengaruhi variabel bebas.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel dependen, yaitu minat menabung (Y).

### **2. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan acuan yang dipergunakan sebagai alat ukur untuk membuktikan panjang pendek interval sesuai kesepakatan

---

<sup>53</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta,2016), hal. 38-39.

<sup>54</sup> Muh. Fitrah dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian*, (Sukabumi:CV Jejak,2017), hal.123-124.

yang ada, sehingga alat ukur tersebut jika dipergunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif.<sup>55</sup>

Skala likert berfungsi digunakan dalam penelitian untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari responden terkait, dengan suatu peristiwa sosial yang ditetapkan menjadi variabel penelitian. Suatu variabel yang sudah diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel tersebut kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrument yang dapat berupa suatu pernyataan atau pertanyaan.<sup>56</sup> Dalam kuesioner pemberian bobot skor diukur dengan tipe skala interval dengan nilai atau skor 1-5 poin yang sama. Penjabarannya yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) mendapatkan 5 skor
2. Setuju (ST) mendapatkan 4 skor
3. Ragu-Ragu (RG) mendapatkan 3 skor
4. Tidak Setuju (TS) mendapatkan 2 skor
5. Sangat Tidak Setuju (STS) mendapatkan 1 skor

## **G. Analisis Data**

Analisis data yaitu yang paling menentukan sebagai tahapan pengolahan, selain itu berfungsi sebagai media menjawab persoalan yang akan diajukan dalam penelitian, dimana data diolah sedemikian rupa sampai berhasil mengumpulkan sebuah kebenaran.

### **1. Uji Keabsahan Data**

---

<sup>55</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D...*, hal. 92.

<sup>56</sup>*Ibid*, hal.93.

a) Uji Validitas

Penentuan dalam proses pengukuran yang akurat. Apakah suatu instrumen alat ukur sudah menjalankan fungsi sebagai mestinya. Dalam konteks instrument penelitian, dimana keadaan memperlihatkan gambaran yang mampu mengukur sebagai tingkat instrument.<sup>57</sup>

b) Uji Realibilitas

Pengujian ini berkaitan tentang kepercayaan terhadap instrumen, apabila pada pengujian instrument tersebut menunjukkan hasil yang tetap dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Atau dapat dikatakan bahwa Uji Realibilitas pada dasarnya merupakan uji untuk mengetahui apakah kuesioner yang sebarakan memiliki data stabil, realibel, dan dapat dipercaya. Jika hasil nilai dari uji Realibilitas memiliki nilai yang cukup tinggi maka data tersebut reliable atau nilai Alpha  $>0,60$ .

2. Uji Asumsi klasik

Setelah melakukan uji Regresi biasanya harus dilakukan uji ke tahap selanjutnya, yakni uji Asumsi Klasik.

a) Uji Normalitas Residual

Uji ini termasuk pada model regresi cara mengetahui nilai yang dihasilkan berdistribusi normal apa tidak. Untuk melakukan uji ini ada dua metode diantaranya:

---

<sup>57</sup>Ricki Yuliyardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian:Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta:Graha Innosain,2017), hal. 91.

- Metode Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov

Grafik ini untuk mengetahui nilai Residual berdistribusi normal signifikansi lebih dari 0,05.

- Metode Grafik

Pada grafik Normal p-p Plot of Regression Standardized residual cara melihatnya dengan data yang menyebar pada satu ruang .<sup>58</sup>

#### b) Uji Multikolinieritas

Dengan ditunjukkan apakah penemuan model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen apa tidak. Jika nilai VIF dengan batas antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika dari hasil pengujian ternyata ada keterkaitan antara variabel independen maka pengujian tersebut tidak dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.<sup>59</sup>

#### c) Uji Heteroskedastisitas

Dapat kita cermati apabila penyebaran data dari nilai residual berpindah pengamatan dalam satu pengamatan yang lain tetap, itu terjadi Homokedastisitas. Jika penyebaran data mengalami perbedaan saat mengalami perpindahan tempat ke lain pengamatan, maka disebut Heteroskedastisitas. Jika pada pengujian ini terjadi Homokedastisitas dapat dikatakan baik .

---

<sup>58</sup> Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS New Edition Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian Buku untuk Orang yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*, (Yogyakarta: Depublish, 2020), hal.109-128

<sup>59</sup>Ana Ramadhayanti, *Aplikasi SPSS untuk Penelitian dan Riset Pasar*,(Jakarta:PT Elex Media Komputindo,2019), hal. 71-144

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Jika penelitian terkait dengan pengaruh yang terdapat di variabel X dan variabel Y maka untuk mengetahui pengaruh di antara dua variabel tersebut perlu melakukan Uji Regresi. Uji Regresi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruhnya variabel (*independent*) terhadap variabel (*dependent*). Dalam suatu judul penelitian variabel faktor penyebab dilambangkan dengan (X) dan akibat dilambangkan (Y). Untuk regresi linier berganda memiliki persamaan berbagai macam koefisien regresi yang jumlahnya lebih dari satu.

Persamaan umum yang dipakai dalam Analisis regresi berganda:

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

Keterangan:

Y = Minat Nasabah

a = Variabel/bilangan konstanta

X<sub>1</sub> = Variabel Citra Perusahaan

X<sub>2</sub> = Variabel Kualitas Pelayanan

X<sub>3</sub> = Variabel Pengetahuan Produk Bank

b<sub>1</sub> = Koefisien Citra Perusahaan

b<sub>2</sub> = Koefisien Kualitas Pelayanan

b<sub>3</sub> = Koefisien Pengetahuan Produk Bank

e = Tingkat error

### 4. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikansi Parameter (Uji T)

Dapat diketahui dilakukan pengujian menggunakan uji-t karena ada atau tidak dari salah satunya variabel X terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

b) Uji Simultan (Uji F)

Karena dilakukan pengujian uji-f untuk memahami signifikansi persamaan yang berfungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh semua variabel X terhadap variabel Y.

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

Uji ini memiliki kemampuan dilihat pengukuran besarnya dalam variabel bebas dalam memberikan keterangan untuk memprediksi variabel terikatnya.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup>Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Deepublish,2018), hal. 81