

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Bentuk penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Menurut Nazir analisis deskriptif yaitu satu metode dalam meneliti suatu sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa yang akan datang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatory, yaitu metode yang digunakan untuk menjalankan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini memiliki dua sifat yang pertama adalah deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki Nazir.

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

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian.

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

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung sebanyak 30,985.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

#### **a. Penentuan Penarikan Sampel**

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### **b. Penentuan Ukuran Sampel**

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Oleh karena itu, peneliti mereduksi objek penelitian dengan menggunakan jumlah yang dapat mewakili populasi, maka peneliti menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 &= \frac{30,985}{1 + 30,985(0.10)^2} \\
 n &= 99,7 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n= ukuran sampel

N = ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir yaitu 10% (0,1).

### C. Sumber Data Penelitian

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.<sup>28</sup>

Data primer penelitian ini adalah data dari observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atau kuesioner yang diajukan kepada nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KC Tulungagung. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh

---

<sup>28</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), hlm.73

Kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KC Tulungagung.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original.<sup>29</sup> Data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut.

---

<sup>29</sup>Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 291

1) SS = SangatSetuju	diberi Skor	5
2) ST =Setuju	diberi Skor	4
3) N =Netral	diberi Skor	3
4) TS = TidakSetuju	diberi Skor	2
5) STS = Sangat TidakSetuju	diberi Skor	1

## **E. Instrumen Penelitian**

### **1) Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.<sup>30</sup> Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

### **2) Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>31</sup> Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach alpha pada masing-masing variabel. Cronbach alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrument untuk mengukur masing-masing

---

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, hlm. 89

<sup>31</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 99

variabel dikatakan reliable jika memiliki *cronbachalph* lebih besar dari 0,60.<sup>32</sup> Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Berdasarkan latar belakang penelitian kuantitatif ini, maka teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar komponen variabel bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah:

### **1) Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari dua. Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua, tiga dan seterusnya

---

<sup>32</sup>Imam Ghaozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2005),

variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_n$ ) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier. Penggunaan metode analisis ini untuk menganalisis Pengaruh bauran pemasaran jasa dan loyalitas nasabah dengan model dasar dapat ditulis sebagai berikut

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

Keterangan:

$Y$  = Loyalitas Layanan

$X_1$  = Kepercayaan

$X_2$  = Kepuasan

$X_3$  = Kualitas layanan

$b_1$  = Koefisien Regresi

Variabel Kualitas Layanan

$b_2$  = Koefisien Regresi

Variabel Kepercayaan

$b_3$  = Koefisien Regresi Variabel Kepuasan

**$e$  = error**

## 2) Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi linier berganda terdapat asumsi-asumsi yang harus dipenuhi sehingga model regresi tidak memberikan hasil *bias* (*Best Linear Unbiased Estimator/BLUE*). Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, linieritas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Masing-masing pengujian asumsi klasik tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.<sup>33</sup>

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K- S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,05$ , sebaliknya jika nilai signifikannya  $\leq 0,05$  maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

Hipotesis yang dikemukakan:

$H_0$  = data residual berdistribusi normal (*Asymp. Sig*  $> 0,05$ )

$H_a$  = data residual tidak berdistribusi normal (*Asymp. Sig*  $< 0,05$ )

#### **b) Uji Linieritas**

Salah satu asumsi dari analisis regresi adalah linieritas. Hal ini dimaksudkan apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Uji ini ditentukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat. Menurut Sugiyono, “kalau tidak linier maka analisis regresi tidak bisa dilanjutkan”.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Ghozali, 2008, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro), hlm. 113

<sup>34</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 265

### c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Uji multikolinearitas dilakukan juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *VIF* (*VarianceInflationFactors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*:

- 1) Tidak terjadi Multikolinearitas , jika nilai tolerance lebih besar 0,10.
- 2) Terjadi Multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai *VIF* (*VarianceInflationFactor*):

- 1) Tidak terjadi Multikonieritas, jika nilai VIF lebih kecil10,00.
- 2) Terjadi Multikonieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan10,00.

#### d) Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variable pengganggu masing-masing variable bebas saling mempengaruhi prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya auto korelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah pengujian uji *Durbin-Watson* (ujiDW). Nilai uji statistik *Durbin-Watson* berkisar antara 0 dan 4. Sebagai pedoman umum, bila nilai uji statistic Durbin-Watson  $<1$  atau  $>3$ , maka residuals atau error dari model regresi berganda terjadi auto korelasi.

#### e) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya.<sup>35</sup>

Menurut Ghozali, Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPRED dan ZPRED serta Uji Gletser. Dasar analisis heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang

---

<sup>35</sup>Ghozali, 2008, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*,

teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F (simultan), uji t (parsial).

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antar masing-masing pengamatan.<sup>36</sup>

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan  $X_1, X_2, X_3 \dots$  terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien

---

<sup>36</sup>Imam Ghosal, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), Hlm. 83

determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.<sup>37</sup>

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.<sup>38</sup>

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
- 2)  $H_0$  akan ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- 3)  $H_a$  akan diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

## 3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistikt)

Uji signifikansi t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh darivariabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis

---

<sup>37</sup>Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 125

<sup>38</sup>Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hlm. 81

dilakukan dengan kriteria:

- a. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.