

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

2. Pendekatan Penelitian

Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan jenis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan atau pengaruh suatu objek dengan objek yang lainnya melalui data sampel. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh antar variabel bebas yaitu sistem syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

B. Populasi

Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011, cet 14), hal. 8.

objek yang lengkap dan jelas.² Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

C. Sampling

Sampling penelitian merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴ Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁵

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus:

²Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 181

³*Ibid.*, hal. 185.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D ...*, Hal. 82.

⁵Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, cetakan ke-28, 2017), hal. 63.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (10% atau 0,1).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dari total nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Total nasabah tabungan sejumlah 26.228 nasabah dan nasabah pembiayaan sejumlah 1.469 nasabah, total seluruh nasabah 27.697 nasabah. Jadi untuk mengetahui jumlah sampel yang akan peneliti ambil sebagai berikut:

$$n = \frac{27.697}{1+27.697(0,1)^2} = 99,64 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui jumlah sampel penelitian ini 100 orang nasabah.

D. Sampel Penelitian

Populasi dan sampel sebenarnya memiliki keterkaitan. Karena sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Bisa dikatakan bahwa sampel

merupakan bagian kecil yang diambil dari anggota populasi berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan sehingga bisa digunakan untuk mewakili populasinya.⁶

Adapun sampel dari penelitian ini adalah sebagian nasabah dari PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

1. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek yang menyediakan data penelitian atau dari siapa dan dimana data penelitian itu diperoleh. Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dilapangan penelitian.⁷ Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui observasi dengan angket.

b. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Fardahany, secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan objek yang lain. Adapun jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel Independen

⁶*Ibid.*, hal. 81.

⁷V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 81.

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.⁸ Adapun variabel independen dalam penelitian Sistem Syariah (X_1), Citra Perusahaan (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3).

2) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas.⁹ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

3) Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif.¹⁰

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Kinneer, skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik.¹¹

Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklist

⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 75.

⁹V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, ..., hal. 75

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 135.

¹¹*Ibid.*, hal. 70.

(v) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

- a) Sangat Sejuju (SS) diberi skor 5.
 - b) Setuju (S) diberi skor 4.
 - c) Ragu-ragu (R) diberi skor 3.
 - d) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
 - e) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.
- c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi data kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian melalui prosedur sistematis dan standar.¹² Teknik pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹³ Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data secara langsung yang banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu berada langsung bersama objek yang diselidiki dan tidak

¹²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi...*, hal. 93

¹³*Ibid.*, hal. 94.

langsung yakni dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki.¹⁴

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang untuk melakukan pengamatan terhadap obyek penelitian.

2) Kuisisioner atau Angket

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.¹⁵

Tabel 3.1 1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
1.	Sitem Syariah (X1)	Prinsip Keadilan ¹⁶	Menurut saya BPRS dalam setiap hitungan transaksi tidak menggunakan presentase bunga	1
2.			Menurut saya BPRS dalam menetapkan harga produk sesuai dengan awal akad dan menepatinya sampai masa	2

¹⁴Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 58.

¹⁵V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi ...*,hal. 94-95.

¹⁶Rizal Yaya DKK, *Akuntansi Perbankan Syariah ...*,hal. 293.

			akad berakhir sehingga tidak ada yang dirugikan	
3.		Prinsip Kemaslahatan ¹⁷	Menurut saya BPRS sangat menerapkan prinsip syariah dalam setiap transaksi produk juga dalam pelayanan jasa	3
4.		Prinsip Universalisme ¹⁸	Semua produk pada BPRS sesuai dengan prinsip syariah dan tidak hanya menguntungkan salah satu pihak	4
5.			Saya merasakan prinsip syariah pada BPRS merupakan landasan dari setiap produk yang halal dan berkualitas	5
6.	Citra Perusahaan (X2)	Citra Inovative ¹⁹	BPRS mampu menciptakan rasa bangga karena selalu mengedepankan kepentingan nasabah	1
7.		Citra Eksklusif ²⁰	BPRS memiliki reputasi yang baik	2
8.			BPRS selalu mendengar keluhan dan aspirasi dari nasabah	3
9.			Saya merasa BPRS layak untuk mendapat kepercayaan dari saya sebagai nasabah	4
10.			Bagi saya BPRS memiliki identitas perusahaan yang baik	5

¹⁷Ibid.

¹⁸Ibid.

¹⁹Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa; Desain Servicequal, QFD, dan Kano ...*, hal. 8.

²⁰Ibid.

11.	Kualitas Layanan (X3)	Kepedulian ²¹	BPRS memberikan pelayanan terbaiknya dalam membantu setiap masalah demi kepuasan nasabah	1
12.		Jaminan dan Kepastian ²²	BPRS mampu memberikan jaminan keamanan dalam transaksi	2
13.		Bukti Fisik ²³	Fasilitas kenyamanan (seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan fasilitas lainnya) merupakan fasilitas yang diberikan BPRS demi menunjang kepuasan nasabah	3
14.		Keikutsertaan ²⁴	Pegawai BPRS selalu memberikan informasi yang akurat dan tanggap dalam menangani persoalan	4
15.			Setiap pelayanan baik dari produk tabungan/ simpanan dan/ layanan jasa tidak memberatkan nasabah	5
16.	Kepuasan Nasabah (Y)	Konfirmasi Harapan ²⁵	Produk dan layanan jasa BPRS sesuai dengan harapan nasabah	1
17.		Minat Pembelian Ulang ²⁶	Merasa puas dengan kecepatan pelayanan atau keramahan pegawai dalam melayani nasabah	2
18.			Produk dan layanan jasa dari BPRS layak untuk digunakan kembali	3

²¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan...*, halaman 79.

²²*Ibid.*

²³*Ibid.*

²⁴*Ibid.*

²⁵Fandy Tjiptono DKK, *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi ...*, hal.

16.

²⁶*Ibid.*

19.		Kesadaran untuk Merekomendasi ²⁷	Produk dan layanan jasa dari BPRS layak untuk direkomendasikan kepada teman/ kerabat dan/ pada orang disekitar	4
20.		Ketidakpuasan Nasabah ²⁸	Saya merasa ingin memberikan komplain terhadap produk dan layanan jasa BPRS	5

E. Data Penelitian

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.²⁹

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 dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.³⁰

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁷*Ibid.*

²⁸*Ibid.*

²⁹V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi ...*, hal. 121.

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, hal. 147.

1. Uji validitas dan uji reliabilitas data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Alasannya agar data yang diperoleh tersebut benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.³¹

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation pada output Cronbach alpha*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$ (n adalah jumlah sampel).³²

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah³³:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan di dalam kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan di dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

³¹V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi...*hal. 106.

³²*Ibid.*, hal. 106

³³Esti Yuandari dan R. Topan Aditya Rahman, *Metodologi Penelitian dan Statistika*, (Bogor: IN Media, 2014), hal. 52.

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.³⁴ Uji reabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1.³⁵ Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran kemantapan *Cronbach's Alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:³⁶

- 1) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,00 s/d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,21 s/d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,41 s/d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,61 s/d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,81 s/d 1,00, berarti sangat reliabel

Jadi, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60.

³⁴Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal. 164.

³⁵Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

³⁶*Ibid.*, hal. 78

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistic parametrik. Sedangkan, apabila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistic non parametrik.³⁷

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* satu arah. Pengembalian kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan nilai nilai signifikanya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.³⁸

b. Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu keadaan diaman varians dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedasitas. Tidak terdapat heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *Scatteplot* yang apabila:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0;

³⁷*Ibid.*, hal. 153

³⁸*Ibid.*, hal. 225.

2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja;

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independent dari model yang ada. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dalam menentukan ada tidaknya multolinearitas dapat menggunakan besaran *tolerance* (α) dan *Variance Inflation Factor* (VIF).³⁹

Variance Inflation Factor (VIF) adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. Multikolinearitas dapat diteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:⁴⁰

- 1) Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- 2) Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinearitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

³⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*,...hal. 80.

⁴⁰Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FEUNP, 2010), hal. 93.

Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴¹

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

Keterangan:

- Y : Loyalitas Nasabah
 α : Nilai Konstanta
X1 : Kualitas Pelayanan
X2 : Kualitas Produk
X3 : *Relationship Quality*
 $\beta_1 \dots \beta_3$: Koefisien regresi

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t) dilakukan untuk menunjukkan model regresi variabel independent secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut kriterianya:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

- 1) Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

⁴¹V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, ...*, hal. 227.

b. Uji Simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji F menunjukkan pengaruh secara simultan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Kriteria:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{table}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{table}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

- 1) Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁴²

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Goodness of fit*), yang dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi (R^2) mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independent.⁴³ Dalam hal ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah loyalitas nasabah (Y), yang

⁴²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, ...*, hal. 229.

⁴³*Ibid.*, hal. 228.

dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti sistem syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan.