

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, merupakan penelitian yang berbentuk angka yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>46</sup> Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari mulai pengumpulan data hingga analisis data.<sup>47</sup> Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran, dan pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah, studi kasus mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan Tahun 2016.

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian asosiatif, hubungan variabel terhadap objek yang

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.8

<sup>47</sup> Moh. Sidik Pradana, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal.3

diteliti bersifat sebab akibat, sehingga ada variabel dependen dan independen. Dari variabel tersebut selanjutnya dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jenis penelitian ini digolongkan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan menggunakan kuesioner/angket. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X), dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, bauran pemasaran, dan pengetahuan sedangkan variabel terikat (Y) adalah keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

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

### **1. Populasi**

Populasi merupakan objek dan subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Menurut Arikunto, populasi adalah keseluruhan objek penelitian.<sup>48</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan Tahun 2016.

---

<sup>48</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 110

## 2. Sampel dan Sampling Penelitian

*Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan metode tertentu. Besarnya sampel harus mencerminkan karakteristik populasi agar data yang diperoleh *representative* (terwakili). Teknik pengambilan sampel atau disebut dengan *sampling* dibedakan menjadi dua kategori, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Teknik *sampling* juga bisa diartikan sebagai teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Macam-macam teknik *sampling* telah disiapkan, agar prosedur pengambilan sampel benar dan representatif.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan menggunakan dengan teknik *purposive sampling*. Dimana pengambilan sampel anggota populasi penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang telah diteliti. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian akan menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan

kesimpulannya pun bisa keliru dikarenakan hal ini tidak dapat mewakili populasi.<sup>49</sup> Sampel dalam penelitian ini diambil dari data penyebaran angket/kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan tahun 2016. Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan dari rumus Slovin, yaitu:

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

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang di dapat dari jumlah keseluruhan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung angkatan tahun 2016 yaitu ada 1266 mahasiswa, dalam hal ini penulis menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10%. Maka dapat dirumuskan:

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

$$n = \frac{1266}{1266(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1266}{13,66}$$

$$n = 92,67$$

---

<sup>49</sup> Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal.33

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang diperoleh sebesar 92,67 dari jumlah keseluruhan mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung angkatan tahun 2016. Namun karena subjek bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 93 sampel. Dalam penyebaran angket peneliti menggunakan metode secara langsung melalui koordinasi perwakilan kelas masing-masing.

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

#### **1. Sumber Data**

Data merupakan hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Data merupakan keterangan mengenai variabel pada sejumlah objek.<sup>50</sup> Data yang digunakan dalam penelitian adalah Data Primer Yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh melalui wawancara atau memakai kuisisioner merupakan contoh data primer. Data primer merupakan data asli yang dikumpulan oleh peneliti untuk menjawab penelitiannya. Dalam penelitian ini data primer didapat dari angket/kuesioner dengan cara menyebarkan langsung kuisisioner kepada mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. angket dalam penelitian ini berisikan daftar pertanyaan mengenai gambaran umum tentang pengaruh kualitas pelayanan,

---

<sup>50</sup> Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal.41

bauran pemasaran, dan pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah.

## 2. Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>51</sup>

### 1) Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel bebas (X) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan positif dan negatif.<sup>52</sup> Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), bauran pemasaran (X<sub>2</sub>) dan pengetahuan (X<sub>3</sub>).

### 2) Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

---

<sup>51</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal.109

<sup>52</sup> Puguh Suharso, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 36

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan 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. Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>53</sup>

Dalam kuisisioner (angket) ini, skor diukur dengan menggunakan *skala likert* yaitu sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Netral (N) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

## D. Teknik Pengumpulan Data dan Data Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Tenik pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu

---

<sup>53</sup> <sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung, Alfabeta, 2013), hal. 135

penelitian. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

a. *Angket ( Kuisisioner)*

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

## **2. Data Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

Penelitian ini, penelitian yang menggunakan instrument berupa kuisisioner dengan menggunakan Likert dengan 5 opsi jawaban. Skala Likert merupakan skala yang paling terkenal dan sering digunakan



dalam penelitian karena pembuatan relative lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi.<sup>54</sup>

**Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator/Instrumen	Skala	No.Item
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	a. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Likert	1,2
	b. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	Likert	3,4
	c. <i>Asurance</i> (Jaminan)	Likert	5,6
	d. <i>Reabilitas</i> (Keandalan)	Likert	7,8
	e. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	Likert	9,10
Bauran Pemasaran (X <sub>2</sub> )	a. <i>Product</i> (Produk)	Likert	11,12
	b. <i>Price</i> (Harga)	Likert	13,14
	c. <i>Place</i> (Lokasi)	Likert	15,16
	d. <i>Promotion</i> (Promosi)	Likert	17,18
Pengetahuan (X <sub>3</sub> )	a. Pengetahuan Produk	Likert	19,20
	b. Pengetahuan Pembelian	Likert	21,22
	c. Pengetahuan Pemakai	Likert	23,24
Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	a. Pengenalan Masalah	Likert	25,26
	b. Pencarian Informasi	Likert	27,28
	c. Evaluasi Alternatif	Likert	29,30
	d. Keputusan Pembelian	Likert	31,32
	e. Perilaku Setelah Pembelian	Likert	33,34

### E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa hasil penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan

<sup>54</sup>Husain, Usman & Setyadi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 65

tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Teknik-teknik yang digunakan antara lain :

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuisisioner yang harus dihilangkan atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)* menyatakan bahwa jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid<sup>55</sup>. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Uji reliabilitas yaitu kemampuan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Keandalan suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang bebas dari kesalahan pengukuran, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan

---

<sup>55</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 134

stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagi titik dalam instrumen.<sup>56</sup>

Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's Alpha, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Interpretasinya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 , artinya kurang reliable
- b. Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 , artinya agak reliable
- c. Nilai alpha cronbach 0,41 s.d 0,60 , artinya cukup reliable
- d. Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 , artinya reliable
- e. Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 , artinya sangat reliable

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah suatu data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dari uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan Kolmogorow yang dipadukan dengan kurva P-P Plots.

---

<sup>56</sup> Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 106

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residu dari satu pengamatan kepengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedestisitas. a) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedestisitas. b) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah O pada Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

c. Uji Autokorelasi

Adalah korelasi yang terjadi diantara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data *time series*. Menurut beberapa ahli mengemukakan untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1)  $1,65 < DW < 2,35$  maka tidak ada autokorelasi.
- 2)  $DW < 1,21$  atau  $DW > 2,79$ , maka terjadi autokorelasi.

d. Uji Multikolineritas

Multikolineritas adalah kondisi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:<sup>57</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + E$$

Y= nilai pengaruh yang diprediksikan

a= konstanta atau bilangan harga X=0

b= koefisien regresi

X= nilai variabel dependen

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung:Alfabeta, 2013), hal. 262

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara religiusitas, pendidikan, dan bauran pemasaran (variabel independent) dengan keputusan menjadi nasabah bank syariah (variabel dependen).

#### 4. Uji Hipotesis

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

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance).

Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

##### b. Uji F

Uji F merupakan uji asumsi mengenai tepatnya regresi untuk diterapkan terhadap data empiris atau hasil observasi. Uji F digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. hipotesis yang digunakan adalah :  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ .

Semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama sama. Pada tingkat signifikansi 5 persen dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , atau jika probabilitas  $F_{hitung} >$  tingkat signifikansi 0,05 maka  $H_0$  diterima, artinya variabel penjelas secara serentak atau bersamasama tidak mempengaruhi variabel yang dijelaskan secara signifikan.
- 2) Probabilitas  $F_{hitung} <$  tingkat signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel penjelas secara serentak atau bersamasama mempengaruhi variabel yang dijelaskan secara signifikan.

#### **5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen atau terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

$$R^2 = (r^2)$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi