

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).<sup>61</sup> Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Kemudian membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, menerangkan hubungan-hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.<sup>62</sup>

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

Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan

---

<sup>61</sup>Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 3.

<sup>62</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Citra, 2010), hal. 27.

mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.<sup>63</sup> Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel independen (X1, X2, X3, X4) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah Citra Perusahaan (X1), Kepercayaan Nasabah (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Nasabah (X4) sedangkan variabel dependen (Y) adalah loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

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

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>64</sup> Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>65</sup>

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dengan jumlah anggota 13.921 orang.

---

<sup>63</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*...., hal. 11.

<sup>64</sup> Ibid., hal. 72.

<sup>65</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu social lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 99.

## 2. Sampling

Sampling adalah teknik memilih sejumlah tertentu dari keseluruhan populasi. Sampling adalah pembicaraan sebagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representative.<sup>66</sup>

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *Random sampling/probability sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi.<sup>67</sup> Teknik pengambilan sampel *random sampling/probability sampling* dimana teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi itu.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *insidental sampling*, karena teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan saja, yakni siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok ditemui itu cocok sebagai sumber data tersebut. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

---

<sup>66</sup> Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 105.

<sup>67</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Posdakarya, 2014), hal. 144.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi. Oleh karena itu, semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>68</sup>

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 biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.<sup>69</sup>

Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 13.921 dan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis adalah 100 responden nasabah pembiayaan maupun nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

---

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 73.

<sup>69</sup> Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33.

Dimana:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi (10% atau 0,1).

Dalam peneltian ini, jumlah sampel di Bank Syariah Mandiri Tulungagung dari rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N.(e)(e) + 1} \\
 &= \frac{13.921}{13.921.(0,1)(0,1)+ 1} \\
 &= \frac{13.921}{139,21 + 1} \\
 &= \frac{13.921}{140,21} \\
 &= 99,29 \sim 100
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk penelitian ini adalah 100 responden.

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data juga merupakan kumpulan fakta, angka, atau

segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan.<sup>70</sup>

Data berdasarkan sumbernya dapat digolongkan menjadi dalam dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti.<sup>71</sup>

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

## 2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>72</sup>

### a. Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam hal ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Citra Perusahaan yang diberi simbol X1, Kepercayaan Nasabah yang diberi simbol X2, Kualitas Pelayanan yang diberi simbol X3 dan Kepuasan Nasabah simbol X4.

---

<sup>70</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal. 37.

<sup>71</sup>Papundu Tika, *Metode Riset Bisnis...*, hal. 57-58.

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 31

b. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Loyalias Nasabah yang diberi simbol Y.<sup>73</sup>

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. *Skala likert* adalah skala yang berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki intensitas yang sama. Keunggulan indeks ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas mulai dari “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.<sup>74</sup>

Citra Perusahaan (X1), Kepercayaan Nasabah (X2), Kualitas Nasabah (X3), Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah (Y)	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

<sup>73</sup>Ibid., hal. 33

<sup>74</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hal.110.

## D. Teknik pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan 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.<sup>75</sup> Responden adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam angket. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

### 2. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam.<sup>76</sup> 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 relatif lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi.<sup>77</sup>

---

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 135.

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis .....*, hal. 97.

<sup>77</sup> Husain, Usman & Setyadi, Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi

**Gambar 2.2**  
**Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Citra Perusahaan	Personality	Yusrina. 2013. " <i>Peranan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank BRI Cabang Banda Aceh</i> ", Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Volume 1 nomer 2
		Reputation	
		Value	
		Corporate	
2.	Kepercayaan Nasabah	Integritas	Siswanto dan Agus Sucipto. 2008. <i>Teori dan Perilaku Organisasi</i> . Malang: UIN Malang Press
		Kompetensi	
		Konsistensi	
		Loyalitas	
		Keterbukaan	
3.	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. 2009. <i>Manajemen Pemasaran Jasa</i> . Jakarta: Salemba Empat
		Kehandalan	
		Ketanggapan	
		Jaminan dan Kepastian	
		Empati	
4.	Kepuasan Nasabah	Kualitas Produk	Philip Kotler dan Kevin Lane Keller . 2002. <i>Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Indonesia</i> . Jakarta: PT. Prenhallindo
		Harga	
		Kualitas Pelayanan	
		Emosi	
5.	Loyalitas Nasabah	Kesetiaan konsumen dan keteraturan pembelian	Ratih Hurriyati. 2010. <i>Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen</i> . Bandung: Alfabeta
		Informatif	
		Kepuasan layanan	

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Instrumen Data

#### a. Uji Validitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus di ukur alat itu.<sup>78</sup> Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner.

#### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.<sup>79</sup> Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai dengan 1. Skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

---

<sup>78</sup>Nasution, *Metode Research.....*, hal. 74.

<sup>79</sup> Ibid., hal. 77.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.<sup>80</sup> 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-Smirnov yang dipadukan dengan kurva P-P Plots.<sup>81</sup> Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan Kolmogorow-Smirnov adalah sebagai berikut<sup>82</sup>:

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  distribusi data adalah normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.

---

<sup>80</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 77.

<sup>81</sup> Ibid., hal. 78.

<sup>82</sup> Ibid., hal. 83.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section daripada time series. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut.<sup>83</sup> Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh tiga variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas tidak bisa dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

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

Keterangan:

Y= variable dependent (loyalitas nasabah)

X<sub>1</sub>= variable independent (citra perusahaan)

X<sub>2</sub>= variable independent (kepercayaan nasabah)

X<sub>3</sub>= variable independent (kualitas pelayanan)

a = harga konstanta (Harga Y bila X=0)

---

<sup>83</sup> Ibid., hal. 79.

$b_1, b_2, b_n$  = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variable dependen* yang didasarkan pada perubahan *variabel independen*. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

#### 4. Uji hipotesis

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

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel citra perusahaan ( $X_1$ ), kepercayaan nasabah ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y), signifikan atau tidak.

- 1) Apabila thitung lebih kecil dari ttabel maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- 2) Apabila thitung lebih besar dari ttabel maka  $H_0$  ditolak, artinya masing-masing variabel citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

##### b. Uji F (F-test)

F-test digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

- 1) Apabila Fhitung lebih kecil dari Ftabel maka Ho diterima, artinya masing-masing variabel citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- 2) Apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel maka Ho ditolak, artinya masing-masing variabel citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

#### **5. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (citra perusahaan, kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R<sup>2</sup> = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi