

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diambil dan ditempuh serta gambaran mengenai masalah-masalah yang dihadapi serta cara mengatasi permasalahan tersebut haruslah dengan menggunakan pola penelitian yang tepat.

Dalam pendekatan penelitian ini, metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Yaitu dengan menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka.⁸³ Subyek dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam menabung. Kemudian untuk penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis yang mengemukakan hipotesis dugaan sementara dari permasalahan yang akan dibahas.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.⁸⁴

⁸³ Isjianto, *Aplikasi Riset Pemasaran*, (Jakarta : PT Grafindo, 2006), hal. 93.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung:Alfabeta, 2012) ,hal. 61.

B. Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitikberatkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti, yakni obyek penelitian. Hatch dan Farhady menyatakan bahwa variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lain.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu:⁸⁵

1. Variabel independen: variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Menurut kamus bahasa Indonesia, variabel independen biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Puguh Suharso juga menyebutkan *independent variabel* atau variabel bebas (X) atau variabel prediktor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan yang positif atau negatif.⁸⁶ Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *Triangle Marketing* yang terdiri dari:

- a) *Internal Marketing* (X₁)
- b) *Eksternal Marketing* (X₂)
- c) *Interactive Marketing* (X₃)

2. Variabel dependen, atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁸⁷

⁸⁵ *Ibid*....., hal. 39.

⁸⁶ Puguh Suharso, *Metode Penelitian untuk Bisnis*, (Jakarta: PT indeks, 2009), hal. 36.

⁸⁷ Sugiyono....., hal.39.

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah menabung.

C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸⁸ Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yakni sebanyak 3969 orang.

2. Sampel Penelitian

Sedangkan yang dimaksud dengan sampel adalah “sebagian dari populasi yang diteliti”.⁸⁹ Untuk menentukan sampel, perlu diperhatikan kualitas populasi. Jika populasi lebih dari 100 maka, diambil 10-15% sebagai sampel, sedangkan jumlah populasi kurang dari 100, maka itu harus dijadikan sampel semua.⁹⁰ Dan yang menjadi sampel penelitian ini adalah sebagian dari seluruh nasabah penabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

3. Sampling

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Yang mana yang dimaksud dengan teknik *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang

⁸⁸ *Ibid*....., hal. 119.

⁸⁹ Ali Maulidi, *Tehnik Memahami Statistika 2*, (Jakarta : Alim’s publishing, 2013), hal. 2.

⁹⁰ Winarno Surachman, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung : IKIP, 2010), hal. 53.

memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *probability sampling* terdiri dari *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, *area (cluster) sampling*.⁹¹ Dan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengambil sampel adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Alasan peneliti menggunakan *simple random sampling* adalah karena nasabah dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

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

$$n = \frac{3969}{3969(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3969}{40,69}$$

$$n = 97,54 \quad \rightarrow \quad 98 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel (98 nasabah penabung)

N = Jumlah populasi (3969 nasabah penabung)

d = Presentse kelonggaran ketidaktelitian karena sampel masih dapat

⁹¹ *Ibid*....., hal. 122.

ditoleransi (1%, 5%, 10%) (**10%**).

D. Kisi – kisi Instrumen

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan Item	No. Item
<i>Internal Marketing</i> (X ₁)	<i>Vertical Communications</i>	Komunikasi antara Pimpinan dengan karyawan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terjalin dengan baik sehingga membuat nasabah merasa nyaman bertransaksi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	1
		Komunikasi antara petugas Penyelia dengan karyawan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terjalin dengan sangat komunikatif sehingga membuat nasabah merasa nyaman bertransaksi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	2
		Komunikasi yang terjalin baik petugas <i>Customer Service</i> dan petugas <i>Teller</i> dengan <i>security</i> terjalin dengan baik sehingga memberikan kenyamanan pada nasabah saat bertransaksi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	3
	<i>Horizontal Communications</i>	Komunikasi antara satu karyawan dengan karyawan lain di Bank Jatim Syariah Kediri pada saat bekerja berjalan dengan efektif sehingga membuat nasabah merasa senang bertransaksi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	4
		Komunikasi yang diciptakan karyawan pada saat melayani nasabah berjalan dengan komunikatif sehingga nasabah merasa sangat dihargai pada saat melakukan transaksi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	5
<i>Eksternal Marketing</i> (X ₂)	<i>Front Office</i>	Petugas <i>Teller</i> pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melayani nasabah dengan baik dan profesional	6
		Petugas <i>Customer Service</i> pada Bank	7

		Jatim Cabang Syariah Kediri komunikatif dan ramah dalam melayani nasabah	
	<i>Advertising</i>	Saya mengetahui produk-produk tabungan yang dimiliki Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dari brosur	8
	<i>Sales Promotion</i>	Saya mengetahui produk-produk tabungan yang dimiliki Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dari promosi penjualan langsung yang dilakukan oleh agen <i>marketing</i> Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	9
	<i>Direct Marketing</i>	Saya mengetahui produk-produk tabungan yang dimiliki Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dari penawaran petugas <i>Customer Service</i> Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada saat saya berkunjung langsung ke Bank	10
<i>Interactive Marketing (X₃)</i>	<i>Personal Seling</i>	Petugas <i>Customer Service</i> dan petugas <i>Teller</i> Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu menerapkan budaya 3S (senyum, sapa, salam) pada saat melayani nasabah	11
		Saya tertarik untuk menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri karena informasi yang telah diberikan oleh pihak <i>Customer Service</i> terkait keunggulan-keunggulan yang dimiliki masing-masing produk tabungan	12
	<i>Customer Service Center</i>	Pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melalui telepon / via telepon cukup jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak terjadi <i>miss</i> komunikasi	13
	<i>Service Encounters</i>	Fasilitas yang tersedia di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat baik sehingga mmeberikan kenyamanan para nasabah pada saat bertransaksi	14
Ruang tunggu / kursi tunggu yang disediakan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat cukup dan memadai sehingga tidak ada nasabah yang sampai berdiri pada saat menunggu antrian		15	
Keputusan Nasabah Menabung (Y)	Kebudayaan	Apakah budaya menabung sudah menjadi kebiasaan yang biasa saya dan orang-orang di sekitar saya lakukan	16
	Sosial	Saya menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri karena orang tua, keluarga, dan teman-teman saya juga	17

		menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	
	Pribadi	Saya menabung karena saya ingin berjaga-jaga untuk masa depan saya dan keluarga saya	18
	Psikologi	Kebiasaan menabung merupakan motivasi diri untuk saya agar bersikap hemat	19
		Saya menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri karena menurut informasi yang saya dengar produk-produk tabungan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan keuntungan yang cukup besar	20

E. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Adapun alat bantu yang digunakan adalah pedoman angket / kuesioner. Dimana yang dimaksud dengan kuesioner yaitu alat bantu pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Instrumen 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. *Skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. *Skala likert* memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan positif dan pertanyaan negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban dari *skala likert*

terdiri dari Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.⁹²

F. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/*scoring*. Data kuantitatif dibedakan menjadi dua, yaitu data diskrit dan data kontinum. Data diskrit sering disebut sebagai data nominal, yang merupakan data kuantitatif yang satu sama lain terpisah, tidak ada dalam satu garis kontinum. Sedangkan data kontinum adalah data kuantitatif yang satu sama lain berkesinambungan dalam satu garis.⁹³

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuisioner kepada responden terpilih. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh nasabah penabung (98 orang) di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, untuk memperoleh data sekundernya yang akan digunakan dalam penelitian meliputi gambaran umum perusahaan/profil perusahaan (sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, serta kegiatan perusahaan). Data ini didapat dari website dan juga dengan metode wawancara. Yang dimaksud dengan wawancara yaitu teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak di instansi tersebut.

⁹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 133-135.

⁹³ *Ibid*, *Metode Penelitian Kuantita.....*, hal. 6-7.

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan masalah yang dibahas. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik kuesioner (angket). Yakni dengan memberikan daftar pernyataan/pertanyaan kepada para nasabah penabung Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang terkait dengan penelitian ini secara objektif, daftar pernyataan/pertanyaan ini disebut juga angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan / responden mengisi pertanyaan / pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.⁹⁴

⁹⁴ *Ibid*....., hal.187-192.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan perhitungannya menggunakan metode statistik yang dibantu dengan program SPSS. Adapun analisa data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengelolaan data antara lain adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas dan reliabilitas sangat diperlukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sugiyono dan Wibowo, ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0.30).⁹⁵

Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus produk moment, yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

⁹⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 94.

Keterangan :

R = Koefisien korelasi

N = Jumlah subyek atau responden

X = skor butir

Y = skor total

Reabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsisten suatu alat ukur pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *croanbach alpha*.⁹⁶

Dalam penelitian ini, instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *croanbach alpha* lebih dari 0,60. Untuk menilai reliabel tidaknya suatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasikan r_{hitung} dengan r_{tabel} apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan tidak reliabel.⁹⁷

Sedangkan reliabel adalah kemampuan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemandapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0.00 s.d 0.20, berarti kurang *reliabel*.
- b. Nilai *Cronbach* 0.21 s.d 0.40, berarti agak *reliabel*.
- c. Nilai *Cronbach* 0.42 s.d 0.60, berarti cukup *reliabel*.
- d. Nilai *Cronbach* 0.61 s.d 0.80, berarti *reliabel*.

⁹⁶ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135.

⁹⁷ *Ibid*....., hal. 228.

e. Nilai *Cronbach* 0.81 s.d 1.00, berarti sangat *reliabel*.⁹⁸

2. Uji Normalitas Data

Menurut Sujianto uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.⁹⁹ Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu: uji Kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Besarnya probabilitas uji Kolmogorov-Smirnov bisa dilihat dari nilai *asyp.sig* yaitu apabila *asyp.sig. (2-tailed) > 0,05* maka berdistribusi normal, sebaliknya jika *asyp.sig. (2-tailed) < 0,05* maka tidak berdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Merupakan metode untuk mendeteksi ada tidaknya masalah multikolinearitas dalam suatu model regresi berganda. Salah satu metode untuk mendeteksi multikolinearitas menggunakan metode VIF dan *tolerance*. Jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak ada masalah multikolinearitas dan angka *tolerance* tidak mendekati angka 0.¹⁰⁰

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians. Dasar analisis:

⁹⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik.....*, hal. 94.

⁹⁹ *Ibid.....*, hal. 77-78.

¹⁰⁰ Agus Widarjon, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2010), hal. 111.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang) melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁰¹

c. Uji Autokorelasi

Merupakan korelasi antara variabel gangguan satu observasi dengan variabel gangguan observasi lain. Autokorelasi ini sering sekali muncul pada data *Time Series*. Metode yang digunakan adalah metode Durbin – Watson (DW), jika nilai d mendekati 2 maka tidak ada autokorelasi. Sebaliknya jika nilai d mendekati 0 atau 4 maka diduga ada autokorelasi positif atau negatif.¹⁰²

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:¹⁰³

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

Y' = nilai pengaruh yang diprediksikan

a = konstanta atau bilangan harga X = 0

¹⁰¹ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2009), hal. 92.

¹⁰² Agus Widarjon, *Analisis Statistika*, ...hal. 98.

¹⁰³ Sugiyono....hal.262.

b = koefisien regresi

X = nilai variable dependen

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yakni faktor-faktor dari *Triangle Marketing* yang terdiri dari *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* (variabel independen). Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

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

Dimana:

Y = Keputusan nasabah menabung

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = *Internal Marketing*

X_2 = *Eksternal Marketing*

X_3 = *Interactive Marketing*

E = *Error term* (variabel pengganggu) atau residual

Untuk mengetahui tingkat signifikan dari masing-masing koefisien regresi variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terkait (*dependent variable*) maka digunakan uji statistik sebagai berikut :

a. Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 ini digunakan untuk mengukur prosentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen/variabel bebas di dalam garis regresi. R^2 semakin mendekati 1 maka semakin baik garis regresi dan semakin mendekati angka 0 maka memiliki garis regresi yang kurang baik.

b. Uji F

Digunakan untuk menguji secara bersama-sama pengaruh variabel independen : *Triangle Marketing* yang terdiri dari *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* terhadap variabel dependen: keputusan nasabah menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Keputusan menerima atau menolak H_0 adalah jika $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka apabila H_0 ditolak berarti secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Tapi jika $F_{hitung} < F_{kritis}$, maka H_0 diterima yang artinya secara bersama-sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji t

Digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen: *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* secara individu mempengaruhi variabel dependen: keputusan nasabah menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Keputusan menerima

atau menolak H_0 adalah jika $t_{hitung} > t_{kritis}$, maka H_0 ditolak. Tapi jika $t_{hitung} < t_{kritis}$, maka H_0 diterima.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Agus Widarjon,..... hal.19-26.