

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diangkat dan tujuan dari penelitian maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pada hakikatnya adalah menggali data yang bersifat empirik dan terukur serta data yang diperoleh bisa berbentuk suatu hasil jawaban dari pertanyaan yang dibuat dari kuesioner peneliti terhadap responden di lapangan. Dengan metode kuantitatif ini hanya dapat digali fakta-fakta yang bersifat empirik dan terukur. Fakta-fakta yang tidak tampak oleh indera akan sulit diungkapkan.⁴⁴ Sedangkan untuk jenis penelitiannya menggunakan hipotesis asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.⁴⁵ Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian hipotesis asosiatif maka akan dapat mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hal. 15.

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta,2005), hal.11.

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi (menyeluruh) yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁶ Populasi yang akan dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu keseluruhan nasabah yang sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Data total jumlah nasabah pada tahun 2017 sebanyak 12.815 orang.

2. Sampling

Dalam pemilihan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik *probability sampling* atau dapat dijelaskan sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴⁷ Dan mengambil *random sampling* dalam aplikasi pencarian sampel. *Random sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Jadi peneliti mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sehingga nasabah yang hadir ke BSM melakukan simpanan ataupun pembiayaan semua dapat dijadikan sampel tanpa ada kualifikasi.

3. Sampel

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 148.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 151.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁸ Sampel yang akan dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu sebagian dari anggota yang sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:⁴⁹

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

$$S = \frac{12.815}{12.815(0,1)^2 + 1}$$

$$S = \frac{12.815}{128,15 + 1}$$

$$S = \frac{12.815}{129,15}$$

$$= 99,23$$

$$= 100 \text{ (pembulatan dari 99,23)}$$

Berdasarkan teori rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% maka besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel nasabah yang akan datang di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 149.

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 158.

data primer berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan. Data primer ini selanjutnya akan diajukan sebagai data input untuk penelitian hipotesis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis. Data sekunder dalam hal ini adalah data yang diambil dari jurnal, internet dan brosur sebagai penguat dari penelitian ini.⁵⁰

2. Variabel

Variabel penelitian merupakan gejala, individu, obyek, peristiwa yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah atau dapat dirubah untuk tujuan sebuah penelitian baik secara kuantitatif ataupun kualitatif. Penelitian ini diidentifikasi menjadi dua variabel antara lain:

a) Variabel bebas (*Independent variabel*)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas yang diberi simbol X. Dimana dalam variabel bebas ini Pengetahuan Nasabah diberi simbol X_1 , Kualitas Pelayanan diberi simbol X_2 dan Religiusitas diberi simbol X_3 .

b) Variabel terikat (*dependent variabel*)

Dalam penelitian ini hanya ada satu variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diberi simbol Y.

⁵⁰ Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2013), hal.7.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala rasio yang dimana dalam skala rasio peneliti mengambil skala peringkat yaitu skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.⁵¹

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 cara antara lain:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵² Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Dan kuesioner juga merupakan sebuah teknik pengumpulan yang sangat efisien dalam penelitian kuantitatif karena dari hasil kuisisioner akan diketahui respon secara terukur variabel yang sedang peneliti teliti.

2. Observasi

Observasi sering disebut juga dengan metode pengamatan, yakni cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 168

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 230.

sistematik terhadap gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti.⁵³

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai *observer* dan objek yang diteliti atau *observe* adalah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dan dalam observasi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung peneliti ingin memperoleh data tentang seberapa besar pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

3. Dokumentasi

Merupakan salah satu metode pengumpulan data kuantitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Istilah dokumenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Alat pengumpul datanya disebut form dokumentasi atau form pencatatan dokumen, sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen.⁵⁴ Dalam penelitian ini peneliti akan melihat dokumentasi jumlah nasabah setiap tahunnya dari setiap produk serta jumlah karyawan dan bagiannya sehingga dari data tersebut akan diuji pengaruhnya.

⁵³Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Ed. Revisi*, (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN, 1999), hal. 89.

⁵⁴Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Anda dalam Goals Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), hal. 217

Tabel 3.1

Instrumen penelitian dalam kuantitatif ini sebagai berikut:

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Referensi
Pengetahuan Nasabah (X_1)	Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman. Pengetahuan konsumen adalah informasi yang disimpan didalam ingatan. Himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen di dalam pasar yang disebut pengetahuan konsumen	1. Informasi dari media 2. Informasi yang diberikan bank syariah 3. Pengaruh nama dan citra bank syariah	Rivai Veitzal, <i>Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi</i> , Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang berkualitas	1. <i>Tangibles</i> (bukti langsung) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)	Agus Eko sujianto dan Rohmad Subagyo, <i>Membangun Loyalitas Nasabah</i> , 2014
Religiusitas (X_3)	<i>religiusitas</i> Islam adalah tingkat internalisasi beragama seseorang yang dilihat dari penghayatan aqidah, syariah, dan akhlak seseorang	1. Keyakinan 2. praktik agama 3. pengalaman 4. pengetahuan 5. konsekuensi	Ancok, Djamaludin dan Fuat Nasori Suroso. Cetakan VII, <i>Psikologi Islami: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi</i> , Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
Keputusan Nasabah (Y)	Menurut Setiadi yang dikutip oleh Etta Mamang	1. proses pengenalan kebutuhan	Etta Mamang Sangadji & Sopiah, <i>Perilaku Konsumen</i>

	Sangadji, inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih dan memilih salah satu diantaranya. Kemudian hasil dari proses pengintegrasian tersebut adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.	2. pencarian informasi 3. keputusan pembelian 4. perilaku pasca pembelian	(Pendekatan Praktis : Himpunan Jurnal Penelitian), Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013
--	--	--	---

Berdasarkan dari tabel instrument penelitian diatas maka dapat dikembangkan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan dalam angket yang akan diberikan skor dari setiap jawaban responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pernyataan dari instrument penelitian ini sebanyak 20 item dengan rincian pernyataan terkait pengetahuan nasabah 5 item, pernyataan terkait kualitas pelayanan 5 item, pernyataan terkait religiusitas 5 item dan pernyataan terkait keputusan nasabah menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung 5 item. Dari hasil jawaban responden maka peneliti akan melanjutkan analisis data kuantitatif untuk mengetahui pengaruh setiap variabelnya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah cara dalam mengolah data yang sudah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dalam sebuah penelitian sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian ini peneliti akan mengolah data dari hasil jawaban angket yang telah disebarkan ke nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Untuk tahapan analisa datanya sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode *product moment pearson correlation*.⁵⁵ Uji ini digunakan karena data yang kita ambil dari data primer yang perlu diuji terlebih dahulu valid tidaknya data tersebut. Setelah mengetahui validnya sebuah data baru diolah ke uji selanjutnya. Jadi dari jawaban angket nasabah yang sudah terkumpul akan diuji validitas datanya terlebih dahulu setelah valid baru dilanjutkan ke uji selanjutnya. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan *product moment pearson correlation* dimana ketika hasil skor total setiap variabel lebih besar dari r tabel maka data dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji ini untuk mengetahui konsistensi data yang kita ambil apakah sudah konsisten apa belum. Ketika data sudah konsisten

⁵⁵Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*, (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 71.

maka dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.⁵⁶ Dalam uji reliabilitas ini peneliti menggunakan *alpha cronbach's*.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Azuar Juliandi, dkk. yang dikutip dari Gujarati, Santoso dan Arif pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Ketika data diketahui normal maka kita dapat menentukan uji selanjutnya menggunakan statistic parametric atau non parametric. Dalam uji normalitas ini menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika hasilnya $>0,05$ maka distribusi tersebut dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linier antara variable independent dalam model regresi.

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.⁵⁷

⁵⁶Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*, (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 72.

⁵⁷Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*,..., hal. 74

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Beberapa metode yang bisa digunakan untuk menguji heteroskedastisitas diantaranya yaitu Melihat Pola Titik-Titik Pada Scatterplots Regresi dan Uji Glejser:

a) Melihat Pola Titik-Titik Pada Scatterplots Regresi

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik Scatterplot regresi. Dengan uji ini maka peneliti dapat mengetahui kesamaan dari variabel-variabel yang diuji. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji heteroskedastisitas dengan metode melihat pola titik-titik pada *scatterplot*. Metode ini digunakan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID) ada tidaknya pola tertentu.⁵⁸

b) Uji Glejser

Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi

Sesuai dengan tujuan dan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis

⁵⁸Fathur Rohman Albanjari, *Pengaruh Karakteristik Biografis dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intevening Pada BMT Binaan PINBUK Tulungagung*, Skripsi, (IAIN Tulungagung:2016), hal.100.

regresi linier. Analisis regresi pada dasarnya adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel.⁵⁹

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih variabel maka disebut dengan regresi berganda. Karena penelitian ini terdiri dari dua variabel independen maka analisisnya menggunakan analisa regresi linier berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pengetahuan nasabah (X1), kualitas pelayanan (X2) dan religiusitas (X3) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah (Y).

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Dimana :

Y = keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah

a = konstanta

b₁ = koefisien regresi antara pengetahuan nasabah dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah

b₂ = koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah

⁵⁹Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya), hal.55.

b_3 = koefisien regresi antara religiusitas dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah

X_1 = variabel pengetahuan nasabah

X_2 = variabel kualitas pelayanan

X_3 = variabel religiusitas

e = error term (variabel pengganggu) atau residual

5. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian kuantitatif. Kebenaran hipotesa harus diuji melalui data yang sudah terkumpul dalam sebuah kuisioner penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji hipotesis dengan analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara beberapa variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.

a. Uji Parsial (uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis berdasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana dengan syarat sebagai berikut
Jika nilai Sig. > 0,05, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, dan Jika nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.⁶⁰

b. Uji Simultan (uji F)

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Pengujian secara bersama-sama atau silmutan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara silmutan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji F yaitu

⁶⁰Syofiyani siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 303-304.

membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

- 1) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bila nilai R^2 kecil berarti kemampuan variable-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas.⁶¹ Dalam hal ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah (Y), yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas. Rumus: $R^2 = r^2 \times 100\%$, dimana R^2 = Koefisien Determinasi dan r = Koefisien Korelasi. Dalam penelitian ini peneliti menghitung besarnya koefisien determinasi dengan melihat R square yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

⁶¹Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2009), hlm.41.