

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Peneliti kuantitatif akan menggambarkan fenomena berdasar pada teori yang dimilikinya. Metode kuantitatif meliputi dua macam metode penelitian, yaitu metode penelitian eksperimen dan *survey*.¹

Penelitian ini merupakan penelitian ditinjau dari alat analisis yang digunakan dengan menggunakan analisis asosiatif hubungan klausal. Analisis Asosiatif sensiri adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. sedangkan analisis asosiatif hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Disini terdapat variable independen (variable yang mempengaruhi) dan variable dependen (variable yang dipengaruhi). Hal-hal yang akan dianalisis meliputi atribut produk, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2014)

B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Suharsimi Arikunto menjelaskan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.² Pada penelitian ini populasi tidak diketahui sebab peneliti tidak mengetahui jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo karena merupakan kerahasiaan bank.

Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:³

$$n = \left(\frac{Z\alpha/2\sigma}{e} \right)^2, \quad n = \left(\frac{1.96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

$n = 96$ responden.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

$Z\alpha/2\sigma$ = 1.96 score pada tingkat signifikansi tertentu (Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat kepercayaan 95%)

e = 0,20 (error of estimasi)

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173

³ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: alfabeta, 2006), hal. 66

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu.⁴ Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden, karena keterbatasan peneliti dalam penyebaran angket, peneliti hanya mengambil sampel 60 responden.

3. Sampling

Adapun teknik atau metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*). *Convenience sampling* berarti unit sampel yang ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif sehingga peneliti memiliki kebebasan dan kemudahan untuk memilih siapa saja untuk dijadikan sampel penelitian.⁵

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

Secara garis besar, ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

⁴ Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

⁵ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2012),

Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada sampel penelitian (responden). Kuesioner atau angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan ataupun pernyataan tersebut.⁶

Tabel.3.1

Skala Pengukuran

| Pernyataan | Bobot |
|---------------|-------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu-ragu | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak | 1 |

D. Tehnik Analisis Data dan Instrumen Penelitian

1. Tehnik Pengumpulan data

Dalam usaha memperoleh data-data yang peneliti perlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal. 128.

a. Metode Angket.

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷ Angket ini diberikan kepada responden yaitu Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo

b. Metode Dokumentasi.

Metode dokumentasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dengan variabel yang diteliti yaitu mengumpulkan data dari instansi atau lembaga, Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data penelitian yang diterapkan dengan cara peneliti menyelidiki benda-benda tulis seperti buku-buku, majalah, dokumen catatan harian dan sebagainya.⁸ Metode ini untuk memperoleh informasi tentang profil, dan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.

⁹Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 138

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.231

⁹ Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunde*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011) hlm 135

penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah atribut produk(X1), dan kualitas pelayanan (X2) Terhadap Bank Muamalat KCP Ponorogo(Y).

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

| No. | Variabel | Indikator | Item Pertanyaan | No. Item |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. | Atribut Produk (X ₁) Sumber: Philip Kotler dan Gary Amstrong, <i>Prinsip-Prinsip Pemasaran</i> , (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001), hal 77. | Kualitas Produk | Bank Muamalat KCP Ponorogo Memiliki Kualitas produk sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan nasabah | 1 |
| | | Harga Produk | Bank Muamalat KCP Ponorogo Menawarkan Produk bagi hasil yang menguntungkan sesuai kebutuhan nasabah | 2 |
| | | Fitur Produk | Bank muamalat KCP Ponorogo memiliki banyak variasi produk (tabungan dan pembiayaan) yang di tawarkan kepada nasabah | 3 |
| | | Iklan dan Promosi | Bank Muamalat KCP Ponorogo mempunyai cara yang menarik mempromosikan atau mengenalkan produk kepada nasabah | 4 |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X ₂) Sumber : | Daya Tanggap | Pegawai bank muamalat KCP Ponorogo tanggap dalam merespon keluhan nasabah | 5 |
| | | Jaminan | Pegawai bank muamalat KCP Ponorogo | 6 |

| | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | Irmayanti Hasan, <i>Manajemen Oprasional Prespektif Integratif</i> (Malang : UIN-Maliki Press, 2011), hal. 167 | | memberikan jaminan pelayanan yang sopan dan ramah | |
| | | Empety (perhatian) | Pegawai bank muamalat KCP Ponorogo memberikan perhatian secara khusus tanpa membeda-bedakan | 7 |
| | | Keandalan | Pegawai bank muamalat KCP Ponorogo memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan percaya | 8 |
| 3. | Loyalitas Nasabah (Y) Sumber : Philip Koter dan Kevin Lane Keller, <i>Manajemen Pemasara, E disi Ketiga Belas</i> , (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2008), hal. 130 | Kesediaan untuk menggunakan jasa secara berulang | Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo dan setia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo | 9 |
| | | Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain | Saya menyarankan kepada teman, saudara dan kerabat kerja saya untuk menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo karena kenyamanan yang saya rasakan selama menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo | 10 |
| | | Pembelian produk/jasa lain yang dimiliki perusahaan | Saya ingin mencoba produk lain yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo selain produk yang saya gunakan sekarang ini | 11 |
| | | Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing | Saya merasa kenyamanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo sangat baik sehingga saya tidak berkenan untuk pindah ke bank syariah lainnya | 12 |

Sumber : data Diolah, 2018

E. Metode Analisis Data

analisa data ini kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul, Analisis data yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif untuk menjelaskan penelitian responden dan distribusi *item* masing- masing variable atau menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁰ Dari data yang dikumpulkan, diedit dan ditabulasikan dalam table kemudian dibahas secara deskriptif. Pengujian Instrumen Penelitian ini meliputi:

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas, menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik¹¹. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Untuk memperoleh indeks reliabilitas soal menggunakan *one shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau yang mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal 142

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) hal.221

dengan uji statistik *Cronbach Alpa* (α), variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpa* (α) $> 0,6$.¹²

2. Uji validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.¹³

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik disertai dengan asumsi-asumsi sebagai berikut:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable independen. Multikolinieritas berarti bahwa antar variable bebas atau variable terikat yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat

¹² I'anatut Thoifah. *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*. (Malang: Anggota IKAPI, 2015) hlm. 114

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal. 144

dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai *tolerance* melalui program SPSS. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.¹⁴

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁵ Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Menurut. bahwa heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID

¹⁴ Duwi priyanto, *cara kilat belajar analisis data dengan spss 20* (yogyakarta : CV ANDI OFFSET, 2012), hal 151

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 158.

dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah terprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$).

Imam Ghozali menyatakan bahwa:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan setelah telah terjadi heteroskedastisitas; dan
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal atau untuk mengetahui variabel dependen, independen berdistribusi normal atau tidak.¹⁶ Uji ini diperlukan karena semua perhitungan *statistic parametric* memiliki asumsi normalitas sebaran. Disini untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* dan kemudian di padukan dengan *uji Normal P-P Plots*.

¹⁶ Husain Umar, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, (jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hal 181

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.¹⁷ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut :

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

Keterangan

Y = Loyalitas Nasabah

a = konstanta

b_1, b_2 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Atribut Produk

X_2 = kualitas Pelayanan

e = *errof of term*

c. Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$. Cara lain yang digunakan

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur ...*, hal.56

adalah uji t. Uji t adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan yang signifikan (meyakinkan) dari dua buah mean sampel (dua buah variabel yang dikomparatifkan).¹⁸ Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t yang didapat dari perhitungan dengan nilai t yang terdapat pada t tabel. Apabila t hitung masing-masing variabel bebas, yaitu atribut produk, kepuasan nasabah dan faktor kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan ($\alpha = 5\%$) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

¹⁸ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 146.