

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Obyek Penelitian**

Obyek dari penelitian ini adalah Produk Tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri di Tulang Bawang dan Layanan *Front Liner* dengan subyek yang dipilih adalah nasabah Bank Syariah Mandiri di Tulang Bawang.

### **3.2. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang dilakukan dan digunakan adalah riset deskriptif. Tujuannya adalah untuk mendefinisikan atau mendeskripsikan dan mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan variabel penelitian.

Rancangan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Populasi dan sampel sebagai berikut :

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono dalam Noviwani (2014), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Tabungan Mudharabah di BSM Tulang Bawang.

#### **2. Sampel**

Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak semua populasi dapat diteliti. Hanya mengambil sampel yang diharapkan dapat mewakili.

Menurut Slovin ( Wicaksono : 2014) hal tersebut dapat ditentukan dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = prosentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan rumus diatas, dengan asumsi prosentase ketidaktelitian sebesar 10%, maka besar sampel yang diteliti dari populasi sebanyak 5.523 nasabah Tabungan Mudharabah Di BSM Tulang Bawang pada Semester I 2014 sbb :

$$n = \frac{5.523}{1 + 5.523 (0,1)^2}$$

$$n = 98,2$$

Untuk memudahkan dalam penghitungan maka besar sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang responden.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Probability Sampling dengan cara stratifikasi ( *Stratified Random Sampling*). Karena tiap strata atau sub populasi tidaklah sama, maka stratifikasi yang digunakan adalah *Quota Proporsionate Stratified Random Sampling*.

Tabel 3.1  
Jumlah Populasi

Kelompok	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
Deposan	3.535	65
Debitur	1.988	35
	5.523	100

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Kajian pustaka adalah penelitian yang dilakukan dengan membaca buku atau dengan mempelajari dan mengumpulkan teori-teori dari berbagai literatur atau karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan digunakan untuk mendapatkan data primer dari objek penelitian. Metode penelitian lapangan langsung yang digunakan untuk memperoleh data pokok sebagai berikut :

- a. Wawancara/*interview* dengan pihak-pihak terkait terutama responden terpilih dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan Nasabah BSM Tulang Bawang pada bulan Juli dan Agustus 2014.

### 3.4. Instrumen Penelitian

Berdasarkan sumber pengambilan data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan dengan menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada responden.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis berupa laporan maupun dokumen.

Kuesioner yang disebarakan dibuat sedemikian rupa dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami, singkat, dan jelas. Dalam penyusunan kuesioner dihindari unsur kepentingan pribadi peneliti, memberikan kebebasan dan kenyamanan kepada responden, menghindari kata bermakna ganda, serta menyesuaikan waktu luang dari responden.

### **3.5 Operasional Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel X dan Variabel Y. Variabel X merupakan variabel bebas yang terdiri dari  $X_1 =$  Kualitas Produk,  $X_2 =$  Layanan *Front Liner*, dan Variabel Y yang merupakan variabel terikat, yaitu Loyalitas Nasabah. Definisi operasional variable penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Terkait kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa-jasa yang sesuai dengan waktu yang disepakati	<i>Display, Lay Out,</i> dan Kemampuan staf menjelaskan produk	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.	Kemampuan menampung keluhan nasabah serta meyelesaikan masalah	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Perilaku para karyawan mau menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.	Keramahan dan keterampilan staff serta rasa aman	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Empati ( <i>Empathy</i> )	Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.	Peduli akan kebutuhan nasabah serta perhatian personal	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan	Gedung Kantor, <i>Banking Hall,</i> Fasilitas ATM, <i>Rest Room</i> dan Musholla	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Produk	Sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapat perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan	Estetika dan kualitas produk	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju
Loyalitas	Persepsi Nasabah terhadap nilai yang ditawarkan	Menambah jumlah simpanan dan merekomendasikan kepada orang lain	Skala Likert. Pernyataan dengan 5 alternatif Jawaban antara Sangat Setuju sd Sangat Tidak Setuju

### **3.6. Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1. Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif adalah analisis yang menggambarkan secara rinci, dengan interpretasi terhadap data yang diperoleh melalui pendekatan teoritis. Dalam hal ini adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan melalui pendekatan teori, kemudian dideskripsikan atau dijelaskan. Dimana data yang diperoleh dari efektifitas penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan semua data dari semua variable dalam bentuk distribusi frekuensi dan kemudian mentabulasikan hasilnya dalam bentuk tabel yang kemudian diinterpretasikan terhadap data pada tabel tersebut.

Pengukuran tingkat jawaban responden dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yaitu dengan 5 tingkat/poin (Fandi Tjiptono, 1998:96). Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert ini memiliki kelebihan dalam keragaman skor (*variability of score*), sehingga pelanggan dalam hal ini dapat mengekspresikan tingkat pendapat mereka terhadap pelayanan yang mereka terima bisa mendekati kenyataan yang sebenarnya.

Untuk memberikan nilai terhadap jawaban dalam kuesioner dibagi menjadi 5 tingkat alternative jawaban yang disusun bertingkat dengan memberikan bobot nilai (skor) sebagai berikut :

SangatSetuju	(Skala = 5)
Setuju	(Skala = 4)
Netral	(Skala = 3)
TidakSetuju	(Skala = 2)
SangatTidakSetuju	(Skala = 1)

### 3.6.2 Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat, menggunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n + et$$

$$Y = 2,616 + 0,048 X_1 + 0,159 X_2 + 0,065 X_3 + 0,273 X_4 + 0,120 X_5 + 0,639 X_6$$

Keterangan :

Y = loyalitas Nasabah

a = konstanta (*intercept*)

b<sub>1</sub> = koefisien daya tarik *Reliabilitas*

X<sub>1</sub> = kualitas *Reliabilitas*

b<sub>2</sub> = koefisien Daya tanggap

X<sub>2</sub> = Daya tanggap

B<sub>3</sub> = koefisien daya tarik Jaminan

X<sub>3</sub> = Jaminan

B<sub>4</sub> = koefisien daya tarik Empati

X<sub>4</sub> = Empati

B<sub>5</sub> = koefisien Bukti Fisik

X<sub>6</sub> = Bukti Fisik

et = error term

### 3.6.3 Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Menurut Malhotra dalam Noviwani(2010), Uji F menunjukkan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen. Pengujian keberartian koefisien regresi secara menyeluruh menggunakan Uji F dengan derajat kebebasan (df) =  $n - k - 1$ , pada tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$ .

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

### 3.6.4 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Menurut Malhotra (2010), tujuan Uji t adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variable independen secara individual dalam menjelaskan variasi variable dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang akan diuji adalah uji parameter koefisien regresi ( $b_1$ ) sama dengan nol atau  $H_0 = b_1 = 0$ , artinya suatu variable independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variable dependen.

Hipotesis alternative ( $H_a$ ) merupakan parameter suatu variabel yang lebih besar dari nol atau  $H_a = b_1 > 0$ , artinya suatu variable independen merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variable dependen. Pengujian keberartian koefisien regresi secara menyeluruh menggunakan Uji t dengan menggunakan derajat kebebasan (df) =  $n - k - 1$ , pada tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$ .

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

### **3.7. Uji Validitas and Reliabilitas**

#### **3.7.1 Uji Validitas Kuesioner**

Validitas adalah kesesuaian hasil-hasil simpulan sebuah penelitian dengan kondisi senyatanya di lapangan, dengan begitu suatu hasil penelitian dikatakan valid jika hasil tersebut memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kondisi riil di masyarakat. Pengujian validitas ditujukan untuk melihat hubungan antar masing-masing butir pertanyaan pada variable bebas dan variable terikat. Untuk Uji validitas dalam penelitian ini digunakan 100 orang responden sebagai sampel untuk mengisi butir-butir pertanyaan dari kuesioner.

Analisis faktor akan menampilkan hasil ekstraksi butir-butir pertanyaan menjadi beberapa komponen yang diinginkan. Apabila hasilnya ada satu pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, maka sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari daftar pertanyaan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 3.3**  
Validitas Kuesioner

No	Variabel	Validitas	No	Variabel	Validitas
1	Pertanyaan X1	0.694	13	Pertanyaan X13	0.657
2	Pertanyaan X2	0.702	14	Pertanyaan X14	0.604
3	Pertanyaan X3	0.763	15	Pertanyaan X15	0.743
4	Pertanyaan X4	0.922	16	Pertanyaan X16	0.730
5	Pertanyaan X5	0.850	17	Pertanyaan X17	0.761
6	Pertanyaan X6	0.806	18	Pertanyaan X18	0.873
7	Pertanyaan X7	0.908	19	Pertanyaan X19	0.810
8	Pertanyaan X8	0.857	20	Pertanyaan Y1	0.712
9	Pertanyaan X9	0.822	21	Pertanyaan Y2	0.787
10	Pertanyaan X10	0.806	22	Pertanyaan Y3	0.792
11	Pertanyaan X11	0.828	23	Pertanyaan Y4	0.687
12	Pertanyaan X12	0.764			

Sumber : Lampiran 2 (data diolah)

Berdasarkan hasil di Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa nilai faktor loading > 0,5 sehingga semua pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Menurut Sugiyono (2006), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek yang sama berulang kali dengan instrument yang sama.

Dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$  (tingkat kepercayaan 95%), maka :

- Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel;
- Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70 berarti alat ukur (kuesioner) tersebut reliabel (Ghozali, 2004).

**Tabel 3.4**

**Cronbach's Alpha**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	23

Sumber : Lampiran 3

Karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,899 lebih besar dari 0,70 maka kuesioner dinyatakan reliabel.