

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau dapat pula disebut sebagai penelitian empiris, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian.¹

Desain penelitian lapangan ini adalah desain kausal, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.²

Penelitian ini diorientasikan untuk mengetahui apakah kualitas dari pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bila melalui kepuasan nasabah.

Pendekatan kuantitatif yaitu suatu pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data yang bersifat angka. Data ini bisa berupa angka seperti 1,2,3,4, dan seterusnya dan dapat pula berasal dari kualitatif yang ditransformasikan menjadi angka-angka atau dengan kata lain memberikan kode (skor) data kualitatif tersebut sesuai dengan jenjangnya kemudian diproses dan dimanipulasi menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan.³

B. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Cabang yang berada di Kudus. Prosedur yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah pengambilan sampel dengan metode *sampling purposive* yaitu pengambilan sampel dimana peneliti telah terlebih

¹ Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005, Hlm. 34.

² Tika, Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006. Hlm. 22.

³ *Ibid*, Hlm. 57.

dahulu menetapkan kriteria dari sampel yaitu responden yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Cabang yang ada di Kudus yang diambil berdasarkan pertimbangan bahwa unsur penarikan sampel tersebut akan dapat membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sedang dilakukan. Sedangkan domisili tidak akan berpengaruh terhadap pengukuran ini.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *Sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴ Menurut Margono menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.⁵

Teknik pengambilan sampel kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil lima kuesioner dan melompatinya satu, kemudian mengambil lima lagi dan seterusnya. Besarnya jumlah responden diambil secara acak dan ditentukan besarnya sejumlah 200 orang responden yang termasuk dalam nasabah Bank Syariah Cabang Kudus.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung melalui sumber penelitian atau responden melalui kuesioner.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2008, Hlm. 60.

⁵ Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004, Hlm 27.

D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Penelitian initerdiri dari tiga variabel yaitu :dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen.⁷ Adapun variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas nasabah sebagai Y.

b. Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.⁸ Adapun yang merupakan variabel independen dari penelitian ini adalah, kualitas produk (X1),Kualitas Pelayanan (X2), Kepercayaan (X3).

c. Variabel intervening

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.Variabel ini merupakan variabel penyalah/antara yang terletak diantara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008, Hlm. 3.

⁷*Ibid*, Hlm. 4

⁸*Ibid*, Hlm 4.

timbulnya variabel dependen.⁹ Dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah sebagai Z.

2. Definisi operasional

Untuk memperoleh gambaran tentang nasabah secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah maka penelitian ini menggunakan variabel – variabel di bawah ini :

a) *Service Quality* atau kualitas jasa Bank Syariah. Dalam hal ini meliputi:

- a. Keandalan atau *reliability*, adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang akan diandalkan, akurat dan konsisten. Indikator pengukurannya adalah: kemampuan *Customer Service* dalam menjalankan tugas, kemampuan Teller dalam menjalankan tugas, kemampuan satpam dalam menjalankan tugas.
- b. Jaminan atau *Assurance*, adalah pengetahuan kesopanan dan pelayanan dari Staf serta kemampuannya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan bagi konsumen. Indikator pengukurannya adalah: keberadaan satpam, penampilan satpam beserta atribut lengkapnya, staff atau pegawai bank yang kompeten.
- c. Wujud atau *Tangible*, adalah penampilan atau keberadaan dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan material komunikasi yang digunakan untuk menghasilkan jasa. Indikator pengukurannya adalah: kondisi area parkir, kondisi ruang ATM, ruang *Banking Hall*, kondisi kamar kecil, peralatan pendukung transaksi, kebersihan/kerapihan meja *Customer Service*, kebersihan/ kerapihan meja kerja Teller.
- d. Empati atau *Emphaty*, adalah kemampuan untuk memberikan perhatian dan peduli kepada konsumen. Indikator pengukurannya adalah: sikap dan kemampuan satpam dalam

⁹*Ibid*, Hlm. 6

melayani, sikap Customer Service dalam melayani, sikap Teller dalam menjalankan tugas, sikap dan suara operator telepon dalam melayani.

- e. Daya tanggap atau *Responsiveness*, adalah kemampuan untuk membantu atau melayani konsumen dengan cepat. Indikator pengukurannya adalah: kemudahan menghubungi Bank Syariah melalui telepon, kemampuan petugas operator telepon dalam bertugas, ketangkasan satpam dalam bertugas.
- b) Kualitas Produk
 - a. Kesesuaian (*Conformance*)
 - b. Fitur (*Features*)
 - c. Estetika (*aesthetic*)
 - d. Kualitas yang dipersepsikan
- c) Kepercayaan
 - a. Integritas (*Integrity*)
 - b. Kebaikan (*Benevolence*)
 - c. Kompetensi (*Competence*)
- d) Kepuasan nasabah, indikator pengukurannya adalah:
 - a. Rasa senang
 - b. Kepuasan terhadap pelayanan
 - c. Kepuasan terhadap sistem
 - d. Kepuasan finansial
- e) Loyalitas nasabah Indikator pengukurannya adalah:
 - a. Kebiasaan transaksi
 - b. Pembelian ulang
 - c. Rekomendasi
 - d. Komitmen

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Survei

Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian secara sistematis melalui sekumpulan daftar pertanyaan yang sudah diatur terlebih dahulu untuk dibagikan dan diisi oleh responden untuk dijawab. Data ini berguna untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan keunggulan bersaing.

2. Studi Kepustakaan

Suatu cara mengumpulkan informasi dari buku literature, jurnal, publikasi-publikasi dan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah penelitian.

A. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas daftar pertanyaan dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur konsistensi butir-butir pertanyaan sehingga dapat menggambarkan indikator yang diteliti. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk mengukur validitas kuesioner dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan total skor pada konstruksinya sehingga disebut analisis butir/item. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung) dengan nilai r tabel untuk menguji derajat kebebasan ($df = \text{degree of freedom}$) $n-k$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen pada tingkat signifikansi 10% ($\alpha=0,10$). Apabila

nilai r hitung (dalam output SPSS dinotasikan sebagai *corrected item total correlation*) hasilnya positif dan r hitung $> r$ tabel, maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Demikian pula sebaliknya, apabila r hitung $< r$ tabel maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan tersebut tidak valid. Item pertanyaan yang tidak valid akan dikeluarkan dan tidak dimasukkan dalam analisis selanjutnya. Sedangkan untuk item pertanyaan yang valid akan diteruskan ke tahap pengujian reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner tersebut handal/reliabel. yang reliabel adalah 0,60. Jadi nilai koefisien alpha $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut handal/reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.¹⁰

b. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering

¹⁰Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan.Keempat*. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro, 2011, Hlm.160

digunakan adalah pengujian uji Durbin-Watson (uji DW). Nilai uji statistik Durbin-Watson berkisar antara 0 dan 4. Sebagai pedoman umum, bila nilai uji statistik Durbin-Watson < 1 atau > 3 , maka residuals atau error dari model regresi berganda terjadi autokorelasi.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan, kepuasan pelanggan,. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID dengan dasar analisis sebagai berikut.¹¹

3. Analisa Regresi Linear Berganda

$$Z = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = a + \beta_3 1 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

Z = Kepuasan Nasabah

1 = *Unstandardized Predicted Value* untuk Y1

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas produk

X2 = Kualitas pelayanan

X3 = Kepercayaan

e = Kesalahan Estimasi Standar

¹¹*Ibid*, Hlm. 139

4. Uji Analisa Data

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak secara bersama sama.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

5. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu.

6. Uji Sobel

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \rightarrow Y$ (b) atau ab. Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Standard error koefisien a dan b ditulis dengan sa dan sb dan besarnya standard error pengaruh tidak langsung (indirect effect) sab dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{a}{s}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang

besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel menjadi kurang konservatif.¹²



¹² Ghozali, Imam. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*”, Edisi 5, cetakan V, Undip, Semarang, 2011. Hlm. 255.