

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, hasil riset yang dihasilkan berwujud bilangan (skor, nilai, maupun peringkat frekuensi). Pendekatan kuantitatif asosiatif dilakukan untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antara variabel. Selanjutnya variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan perhitungan statistika agar data berupa angka dapat dianalisa untuk menjawab rumusan masalah serta membuktikan hipotesis yang diajukan. Data penelitian ini akan didapatkan melalui jenis penelitian lapangan (*field research*), berupa penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau di lingkungan tertentu sesuai dengan objek yang diteliti. Peneliti akan melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan (lokasi penelitian) untuk memperoleh data konkret mengenai hubungan *customer perceived value* (CPV) dalam membentuk loyalitas nasabah produk investasi tabungan emas di Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus.

Berdasarkan pada bentuk rumusan masalah, tujuan penelitian, jenis variabel, dan jenis datanya, maka jenis penelitian korelasi dipilih untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas (*customer perceived value*) dengan variabel terikat (loyalitas nasabah).

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian syariah Unit Pelayanan Syariah Ronggolawe Kudus, beralamat di Jalan Ronggolawe No.16, Getas Pejaten, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu untuk penyusunan tugas akhir berlangsung pada bulan Desember tahun 2022 sampai dengan Bulan Mei 2023. Pengumpulan data primer berupa hasil pengisian kuesioner dan wawancara secara langsung kepada nasabah Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus berlangsung sejak bulan Maret 2023 sampai dengan bulan April 2023. Sedangkan pengumpulan data sekunder untuk mendukung data-data penyusunan penelitian telah berlangsung sejak bulan Desember tahun 2022 hingga bulan Mei tahun 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Riduwan dan Kuncoro (2014) didefinisikan sebagai keseluruhan unit pada wilayah yang telah ditentukan menjadi objek penelitian¹. Populasi yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus. Alasan memilih untuk meneliti *customer perceived value* pada nasabah produk investasi tabungan emas diantara produk lain di Pegadaian Syariah karena produk ini telah memiliki *brand image* yang bagus dan menjadi keunggulan pelopor produk investasi emas berupa pembukaan tabungan emas yang pertama kali dimiliki oleh perusahaan lembaga keuangan. Jumlah nasabah tabungan emas pada Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus hingga akhir tahun 2022 tercatat sebanyak 697 nasabah. Adapun keseluruhan jumlah nasabah tersebut meliputi nasabah yang bertransaksi menggunakan layanan Pegadaian Syariah secara langsung (dengan datang ke kantor) maupun nasabah yang menggunakan Layanan Pegadaian Digital Syariah.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian adalah elemen yang telah dipilih secukupnya dari populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel penelitian melalui beberapa pertimbangan tertentu agar data yang didapatkan lebih bersifat representatif. Pertimbangan yang dimaksud tersebut dideskripsikan sebagai kriteria objek penelitian yang telah ditentukan untuk mendapatkan data konkrit dari peristiwa yang diteliti. Adapun kriteria dalam penelitian ini merupakan nasabah produk tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus yang berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan produk minimal sejak 6 bulan terakhir dengan layanan *offline* (datang ke kantor cabang) maupun dengan layanan *online* melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah. Jumlah elemen sampel atau jumlah nasabah tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus yang akan diteliti dihitung dengan Rumus *Slovin*, sebagai berikut:

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

¹ Riduwan and Engkos Achmad Kuncoro, *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (Bandung: Alfabeta, 2014).

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = eror level (tingkat kesalahan)

Maka apabila rumus tersebut diaplikasikan dalam penelitian ini, diperoleh jumlah sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{697}{1 + (697 \times (0,1)^2)} \\ &= 87,45 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah anggota sampel yang akan diteliti sebanyak 87,45 sampel, jika dibulatkan menjadi 87 sampel. Sejumlah 87 sampel ini akan dipilih secara acak sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan saat penelitian di lokasi penelitian berlangsung.

D. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan atribut atau segala sesuatu dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan dengan variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi dan menarik kesimpulan dari hal tersebut². Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti terdiri dari:

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang keberadaannya mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tujuh dimensi pengukuran *customer perceived value* yang telah divalidasi oleh Suryani (2014) meliputi nilai nilai fungsional bangunan (X1), nilai profesionalisme (X2), nilai kualitas (X3), nilai harga (X4), nilai emosional (X5), nilai sosial (X6), serta nilai spiritual (X7).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel bebas. Menurut Suharsimi (2014), variabel terikat merupakan variabel yang diukur untuk mengetahui pengaruh variabel lain dalam penelitian³. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu loyalitas nasabah.

² Sugiyono, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015).

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014).

E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator
<i>Customer Perceived Value</i>	Evaluasi konsumen atas pertimbangan sekumpulan manfaat yang akan diterima dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk suatu penawaran. Apabila penawaran memiliki biaya yang kecil namun memiliki nilai keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan kerugian yang akan dihadapi, maka peluang konsumen memilih produk tersebut lebih besar.	1. Nilai Fungsional Bangunan (X1)	1. Lokasi mudah dijangkau oleh nasabah 2. Desain yang nyaman dan mendukung privasi 3. Ruang dalam bangunan bersih dan luas
		2. Nilai Profesionalisme (X2)	4. Pegawai menguasai produk dan layanan pegadaian syariah 5. Pegawai dapat memberikan informasi yang jelas 6. Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan baik
		3. Nilai Kualitas (X3)	7. Layanan sesuai dengan harapan nasabah 8. Kesalahan dalam pelayanan jarang terjadi 9. Pihak pegadaian syariah menerima masukan terkait pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanannya
		4. Nilai Harga	10. Biaya yang

		(X4)	<p>dibebankan ekonomis dan cukup masuk akal</p> <p>11. Utilitas yang didapatkan sepadan atas waktu dan biaya yang dikeluarkan</p> <p>12. Produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah</p>
		5. Nilai Emosional (X5)	<p>13. Timbulnya emosi positif atas produk dan layanan yang diberikan</p> <p>14. Munculnya rasa aman dalam menggunakan produk dan layanan.</p> <p>15. Adanya transparansi pelayanan antara pihak pegadaian syariah dengan nasabah</p>
		6. Nilai Sosial (X6)	<p>16. Layanan yang dinikmati memberikan kesan lebih unggul dibandingkan dengan layanan pada perusahaan lain</p> <p>17. Layanan yang dinikmati nasabah banyak diketahui oleh orang lain</p> <p>18. Adanya</p>

			peningkatan konsep layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah
		7. Nilai Spiritual (X7)	<p>19. Layanan yang diberikan sesuai dengan nilai ajaran Islam</p> <p>20. Ketentuan penetapan biaya dan perkiraan keuntungan yang akan didapat, dijelaskan saat awal pembukaan rekening tabungan emas</p> <p>21. Tidak terdapat kekerasan dan pemaksaan oleh pihak pegadaian syariah dalam pemberian layanan</p>
Loyalitas Nasabah (Y)	Sifat kesetiaan nasabah terhadap suatu produk pada waktu yang lama berdasarkan proses pembelian berulang-ulang pada produk yang sama maupun berbeda di suatu badan usaha yang sama, hingga turut merekomendasikan produk kepada orang lain	1. Pembelian ulang.	<p>1. Adanya transaksi secara teratur</p> <p>2. Komitmen nasabah untuk tidak berpindah pada produk pesaing</p> <p>3. Adanya transaksi kembali dengan produk di masa depan</p>
		2. Pembelian lini produk lain dari badan usaha yang sama.	4. Transaksi pembelian nasabah pada produk lain pada suatu badan usaha yang sama
		3. Mereferensikan produk	5. Adanya kesan positif yang selalu

			dibicarakan 6. Merekomendasikan produk kepada orang lain
		4. Tidak mudah terpengaruh	7. Nasabah tidak mudah terpengaruh terhadap penawaran yang dimiliki oleh badan usaha lain

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu teknik metode kuesioner dan studi kepustakaan untuk analisis akhir perbandingan data penelitian yang terjadi pada objek penelitian dengan teori-teori penelitian terdahulu yang sejenis. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian untuk dijawabnya sesuai dengan kejadian yang dirasakan oleh responden pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, objek penelitian angket akan diberikan kepada objek penelitian, yaitu nasabah tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Ronggolawe Kudus. Instrumen dalam kuesioner dibuat dengan skala likert yang memiliki nilai dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

SS (Sangat Setuju) : diberi nilai 5

S (Setuju) : diberi nilai 4

N (Netral) : diberi nilai 3

TS (Tidak Setuju) : diberi nilai 2

STS (Sangat Setuju) : diberi nilai 1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara secara sistematis dengan mengelompokkan data dalam kategori, menjabarkan dalam unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih data penting yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami⁴. Analisis data dilakukan setelah memperoleh data dari

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 207.

sampel melalui instrumen yang dipilih dalam proses pengumpulan data. Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini, pengolahan data dilakukan dengan perhitungan statistik inferensial. Pengolahan data dengan statistik inferensial bertujuan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya diberlakukan untuk populasi⁵. Statistik inferensial dibedakan menjadi statistik parametrik dan statistik non parametrik. Peneliti menggunakan statistik parametrik pada penelitian sebab data penelitian diukur berdasarkan skala interval untuk mengukur korelasi (hubungan) antara 7 dimensi dari variabel bebas (*customer perceived value*) dengan variabel terikat (loyalitas nasabah). Sistematis analisis data untuk menguji hipotesa dalam penelitian ini, yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menunjukkan tingkat suatu instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam hal ini, pada penelitian yang bersifat eksplanatif atau deskriptif serta melibatkan konsep maupun variabel yang tidak bisa diukur secara langsung, maka instrumen ukur ini harus diuji kevalidannya agar penelitian dapat dipercaya. Setelah dilakukan uji validitas terhadap instrumen penelitian, maka hasil instrumen dikatakan valid apabila data yang terkumpul sesuai dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Data penelitian yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dinilai valid jika korelasi R hitung lebih besar dibandingkan dengan R tabel ($R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$) dengan *degree of freedom* (df) = jumlah sampel (n) - 2⁶. Setelah mendapatkan hasil perhitungan (df), selanjutnya R tabel ditentukan pada taraf signifikan dua arah (*two tailed*) 0,05 / 5%⁷. Dengan demikian, uji validitas dalam penelitian dengan sampel sebanyak 87 orang dilakukan agar butir pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan sah dan benar-benar memiliki tingkat validitas yang dapat diandalkan, ditunjukkan dari nilai r tabel yang cukup tinggi.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran suatu instrumen jika instrumen

⁵ Sugiono, hlm. 209.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008).

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 8th edn (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016).

tersesbut dipergunakan kembali sebagai alat pengukuran suatu objek pada penelitian. Suatu indikator yang merupakan butir kuesioner dalam penelitian dikatakan reliabel apabila data yang terkumpul dari instrumen penelitian adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas data penelitian dilakukan dengan metode statistik *Cronbach Alpha*, suatu variabel dinilai reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ ⁸. Dengan demikian untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen penelitian, maka diperlukan kaidah sebagai berikut:

- 1) Angka reliabilitas *Cronbach Alpa* $> 0,60$; maka instrumen reliabel (kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan).
- 2). Angka reliabilitas *Cronbach Alpa* $< 0,60$; maka instrumen tidak reliabel (kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan).

2. Uji Pra Syarat Analisis

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat dari data yang telah dikumpulkan berasal dari sampel memiliki distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan melalui aplikasi IBM SPSS 25.0 *Statistic for Windows* untuk menguji normalitas model regresi yang dapat dihitung melalui teknik *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menggunakan taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai probabilitas sig $> 0,05$, maka data berdistribusi normal atau mendekati normal. Selain itu, untuk menguji normalitas sampel penelitian dapat dilihat pada tampilan grafik *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*⁹. Grafik p-plot yang menunjukkan indikasi regresi normal atau mendekati normal akan membentuk plot antara sumbu x melawan nilai yang didapat dari sampel sumbu y serta membentuk linier (garis lurus) dengan titik-titik yang menyebar di sekitar garis.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada/tidaknya korelasi antara variabel bebas (X) dalam suatu model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan melalui aplikasi IBM SPSS 25.0 *Statistic*

⁸ Ghozali, hlm. 48.

⁹ Sulyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).

for Windows, adanya multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel bebas. Apabila nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,100 maka tidak ditemukan korelasi antar variabel bebas (X). Uji multikolinearitas juga dapat diketahui melalui nilai *variance inflation factor (VIF)* yang ditunjukkan oleh masing-masing variabel independent, apabila VIF kurang dari 4 maka model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.

c) Uji Homokedastisitas

Uji homokedastisitas dilakukan untuk mengetahui kesamaan *varians error* pada setiap nilai X. Dalam arti lain, uji homokedastisitas bertujuan untuk mengetahui ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual pada pengamatan berbeda tetap, maka disebut homokedastisitas. Sedangkan apabila varians yang diperoleh berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu model yang tidak ditemukan heteroskedastisitas, dengan kata lain model regresi yang baik yaitu model regresi yang menunjukkan homokedastisitas. Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui homokedastisitas, diantaranya dengan melakukan Uji *Park* dengan syarat signifikansi menunjukkan $> 0,05$ maka data penelitian termasuk dalam data homogen serta tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a) Uji t

Analisis statistik uji t digunakan untuk menguji signifikansi nilai variabel bebas secara parsial (terpisah) terhadap variabel terikat. Uji regresi secara parsial dibutuhkan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Taraf signifikansi yang digunakan dalam uji t sebesar 0,05 atau 0,01. Pada penelitian ini, digunakan uji t dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 25.0 *Statistics for Windows* menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05, t tabel akan didapatkan berdasarkan rumus $df = n - k - 1$ (k adalah jumlah variabel bebas). Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat jika t hitung $> t$ tabel¹⁰, dan taraf signifikansi $< 0,05$. Tetapi apabila t hitung $< t$ tabel dan taraf signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat

¹⁰ Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, ed. by Arie Prabawati, 1st edn (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b) Uji f

Analisis statistik uji f digunakan untuk menguji signifikansi variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Uji regresi secara simultan dibutuhkan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, dilakukan uji f dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 25.0 *Statistics for Windows* menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05, f tabel akan didapatkan dengan menentukan $(df_1) = k$ pada kolom tabel kemudian $(df_2) = n - k - 1$ pada baris tabel untuk menentukan f tabel (k adalah jumlah variabel bebas). Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat jika $f_{hitung} > f_{tabel}^{11}$, dan taraf signifikansi $< 0,05$. Tetapi apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan taraf signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk menguji presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Besaran presentase sumbangan ini disebut sebagai koefisien determinasi berganda dengan simbol R^2 . Koefisien R^2 adalah ukuran presentase yang dapat menyatakan seberapa baik garis regresi sampel yang sesuai dengan data yang diperoleh. Koefisien determinasi memiliki nilai hingga 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1,0$ maka besar presentase sumbangan variabel bebas (X) terhadap variasi naik-turunnya variabel terikat (Y) secara bersamaan adalah 100%. Dengan demikian apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan semakin kuat, serta semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan variabel terikat (Y)¹².

¹¹ Priyanto.

¹² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).