

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode kuantitatif adalah metode untuk mengukur data survei dan menganalisisnya menggunakan statistik.<sup>64</sup>

#### 2. Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu satu metode dalam meneliti satu kelompok manusia, objek, kondisi, pemikiran ataupun satu kelas pada masa yang akan datang. Metode deskriptif ini untuk menggambarkan subjek penelitian atau hasil penelitian. Tulisan deskriptif merinci situasi tertentu, pengaturan sosial, dan hubungan dengan tujuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh *merger*, *switching cost* dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah domain umum yang terdiri dari obyek/subyek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti kemudian ditarik kesimpulan.. Populasi merupakan sasaran penelitian dalam pengambilan sampel yang dapat mewakili seluruh populasi<sup>65</sup>. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indoensia di Kudus dengan jumlah populasi yang tidak diketahui.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi<sup>66</sup>. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus *Cochran* karena besarnya populasi tidak diketahui dengan rumus sebagai berikut:

---

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&d*, 2012.

<sup>65</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2014.

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2019.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

- N = Jumlah sampel yang dibutuhkan  
 Z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96  
 P = Peluang benar 50% = 0,5  
 q = Peluang salah 50% = 0,5  
 e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error) dengan jumlah 10% = 0,1<sup>7</sup>

Jika dihitung menggunakan rumus tersebut, maka didapatkan hasil:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5 \times 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas dikarenakan populasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus dengan jumlah yang tidak diketahui, maka dapat dihasilkan sampel dari rumus penelitian ini yaitu 96,04 nasabah dan dibulatkan menjadi 100 orang sampel. Sehingga peneliti menggunakan jenis sampel *non probability* yang setiap anggota atau elemen populasi tidak mempunyai peluang yang sama. Kriteria responden yang akan menjadi sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia
- b. Responden berdomisili di Kabupaten Kudus.

### C. Jenis dan Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau dikumpulkan langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

Data primer dikumpulkan serta dianalisis langsung dari individu atau organisasi. Oleh karena itu peneliti harus mendapat dan mengumpulkan data tersebut dari nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus dengan melakukan wawancara, observasi atau menyebarkan kuesioner.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada dari berbagai pihak atau instansi terkait.

Data sekunder juga merupakan data dari dokumen grafis, foto dan objek lain yang dapat menyempurnakan data primer<sup>67</sup>. Data sekunder untuk penelitian ini tersedia dari berbagai sumber antara lain data Biro Pusat Statistik (BPS), Bank Syariah Indonesia, buku, jurnal, artikel dan berbagai sumber di internet.

#### D. Identifikasi Variabel dan skala pengukuran

##### 1. Identifikasi variabel

Dalam pendefinisian variabel secara operasional adalah batasan konseptual ditarik dengan menggambarkan ciri-ciri khusus yang lebih substansif. Variabel penelitian adalah hal yang berbentuk apapun yang ditetapkan peneliti untuk kemudian dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, tahun 2012)<sup>68</sup>. Variabel penelitian merupakan fenomena sosial yang terjadi yang secara khusus digunakan peneliti dalam penelitian. Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu:

- a. Variabel *Independen* (Bebas) atau variabel X adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain dalam suatu penelitian. Jika tidak terdapat variabel *independen* maka tidak akan diketahui perubahan variabel lain (variabel terikat), atau variabel lain tidak akan muncul apabila tidak dipengaruhi variabel bebas<sup>69</sup>. Ada tiga Variabel bebas (X) dalam penelitian ini yaitu *merger*, *switching cost* dan religiusitas.
  - b. Variabel *Dependent* (Terikat) atau variabel Y adalah variabel adaptif atau hasil dari variabel independen. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia<sup>70</sup>.
- ##### 2. Skala pengukuran

Skala *Likert* adalah teknik pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini. Skala *likert* mengukur sikap dari individu pada dimensi yang serupa dan bertujuan untuk memposisikan dirinya kearah satu kontinuitas dari butir soal. Skala *likert* merupakan cara alternatif bagi responden untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Sehingga responden dapat menjawab dengan cara *checklist* jawaban yang dirasa sesuai. Format skala

<sup>67</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 2010.

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

<sup>69</sup> Utami Era Pramukti, 'Pengaruh Religiusitas, Perilaku Altruistik Dan Literasi Terhadap Minat Berwakaf Uang Masyarakat Muslim Dikabupaten Grobogan', 2020, 58.

<sup>70</sup> Hermawan Hery, *Metode Kuantitatif Untuk Riset Bidang Kepariwisata*, 2018.

disediakan dapat dipilih dari angka 1 hingga 5. angka satu artinya sangat tidak setuju sampai angka lima yang artinya sangat setuju (Sugiyono,2012)<sup>71</sup>. Alternatif yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala Pengukuran**

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Operasional variabel digunakan untuk menentukan indikator dan skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Loyalitas nasabah	Loyalitas adalah komitmen yang dipegang untuk membeli atau mendukung kembali produk atau layanan yang dipilih dimasa yang akan datang meskipun situasi dan usaha pemasaarn berpotensi menyebabkan nasabah beralih. <sup>72</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembelian ulang</li> <li>2. Membeli antar lini produk</li> <li>3. Merekomendasikan produk kepada orang lain</li> <li>4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing<sup>73</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>
<i>Merger</i>	<i>Merger</i> adalah penggabungan dua bank ataupun lebih dengan mempertahankan berdirinya satu bank dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang inovatif</li> <li>2. Jaringan yang luas</li> <li>3. SDM yang kompeten</li> <li>4. Sistem teknologi informasi yang handal</li> <li>5. Permodalan yang kuat</li> <li>6. Efisiensi<sup>75</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*

<sup>72</sup> Philip, Kotler & Keller.

<sup>73</sup> J, *Customer Loyalty, Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.*

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	melikuidasi bank lainnya. <sup>74</sup>		
<i>Switching cost</i>	<i>Switching cost</i> (biaya beralih) adalah faktor teknis, ekonomi maupun psikologis yang menjadi penghambat bagi pelanggan ketika akan beralih ke produk atau merek lain. <sup>76</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Economic risk cost</li> <li>2. Evaluation cost</li> <li>3. Learning cost</li> <li>4. Setup cost</li> <li>5. Benefit loss cost</li> <li>6. Monetary loss cost</li> <li>7. Personal relationship loss cost</li> <li>8. Brand relationship loss cost<sup>77</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>
<i>Islamic Reliosity</i>	Religiusitas adalah komitmen keagamaan (terkait dengan suatu agama atau kepercayaan), yang tercermin dalam kegiatan ataupun perilaku seseorang yang menyangkut dengan agama atau kepercayaan yang dianut. <sup>78</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi aqidah (ideologi)</li> <li>2. Dimensi ibadah (ritual)</li> <li>3. Dimensi amal (pengamalan)</li> <li>4. Dimensi ihsan (penghayatan)</li> <li>5. Dimensi ilmu (pengetahuan)<sup>79</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan keterangan yang lengkap, didapati beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini, antara lain:

<sup>75</sup> Acmad Sani Alhusain, 'Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional', 2021

<sup>74</sup> Subagyo.

<sup>76</sup> Beerli.

<sup>77</sup> *Castilo et.Al, 'The Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction Loyalty*,2001.

<sup>78</sup> Julfan, 'Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah'.

<sup>79</sup> Ancok djamaludin dan Suroso, *Psikologi Islami: Solusi Atas Problem-Problem Psikologi*.

## 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan satu cara mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan harapan mereka akan menanggapi daftar pertanyaan tersebut.<sup>80</sup>

Menurut Larry Cristensen, kuesioner adalah alat pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Kuesioner digunakan peneliti sebagai pengukur macam-macam karakteristik untuk mendapatkan informasi tentang pemikiran, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian, dan karakteristik perilaku peserta penelitian.<sup>81</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden agar menjawab pertanyaan tersebut. tujuannya adalah guna memperoleh data berkaitan pengaruh *merger*, *switching cost* dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus.

## 2. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan teknik lainnya. observasi merupakan proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Proses pengamatan dan ingatan adalah dua faktor penting dalam observasi. Observasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus.<sup>82</sup>

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Kelayakan Data

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan sarana atau alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Validitas data dalam penelitian kualitatif adalah tingkat ketelitian antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti<sup>83</sup>. Menurut Sukadji (2000) validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Analisis setiap indikator instrumen dilakukan melalui membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$

---

<sup>80</sup> Hussein Umar, *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*, 2000.

<sup>81</sup> Larry Cristensen dan Johnson Burke, *Educational Research: Quantitative, Qualitative And Mixed Approaches*, 2008.

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

<sup>83</sup> Subagyo Rakhmad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep Dan Penerapan*.

dengan nilai signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. apabila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka instrumen bisa dikatakan valid. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dianggap tidak valid. Selain itu untuk mengukur instrumen data, dapat dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dari Pearson.

b. Uji Reliabilitas

Pada dasarnya uji reliabilitas adalah untuk menguji data yang kita peroleh sebagai hasil dari jawaban (kuesioner) yang dibagikan. Menurut Ghazali, kuesioner dapat disebut reliabel jika jawaban dari pernyataan bersifat konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011)<sup>84</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* sebagai alat uji reliabilitas dengan kriteria pengujian *Cronbach Alpha* >0,60, maka variabel dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan berdistribusi normal atau tidak.

Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *One sample kolmogrov smirnov*. Terdapat syarat untuk mengambil keputusan dengan menggunakan *one sample kolmogrov smirnov* adalah:

- 1) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak atau data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau data tidak berdistribusi normal

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi menemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013)<sup>85</sup>. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan menganalisis hubungan antar variabel dan menghitung tolerance serta Variance Inflation Faktor

---

<sup>84</sup> Ghazali, 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19', 2011.

<sup>85</sup> Ghazali Mohamad, 'Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4.1, 59.

(VIF). Multikolinearitas terjadi ketika nilai tolerance kurang dari 0,1 yang artinya tidak terdapat kolerasi antar variabel independen dengan nilai lebih dari 95%, dan nilai VIF lebih besar dari 10. VIF dikatakan independen apabila kurang dari 10 dan Variabel yang digunakan dalam model adalah dapat dipercaya dan objektif.<sup>86</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah salah satu uji dalam uji asumsi klasik yang dimaksudkan untuk menguji dalam regresi apakah terdapat kestidaksamaan *variance residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain<sup>87</sup>.

Untuk menguji terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glesjer, jika uji Glesjer menunjukkan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dapat dikatakan terjadi indikasi heteroskedastisitas, jika nilai signifikannya menunjukkan diatas 0,05 atau 5% maka model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) apakah menunjukkan arah positif atau arah negatif.. Rumus untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas nasabah

X<sub>1</sub> = *Merger*

X<sub>2</sub> = *Switching cost*

X<sub>3</sub> = *Islamic Reliosity*

a = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = Koefesien regresi (nilai positif atau negatif)

e = error term/ sisa

a. Uji Hipotesis

1) Uji Koefesien Determinan (R<sup>2</sup>)

<sup>86</sup> Mitha Christina dkk Ginting, 'Pengaruh Pendanaan Dari Luar Perusahaan Dan Modal Sendiri Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Perusahaan Property and Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia', *Jurnal Manajemen*, 2.5 (2019).

<sup>87</sup> Julia sri Ningsih, 'Pengaruh Persepsi Tingkat Religiusitas Dan Disposabel Incomr Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah', 2017, 88.



Uji koefisien determinan digunakan sebagai pedoman untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen<sup>88</sup>. Koefisien determinasi mengukur presentase varian total variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen pada garis regresi. Nilai  $R^2$  memiliki interval antara 0 sampai 1 ( $0, R^2 < 1$ ). Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.

## 2) Uji Simultan (f)

Uji simultan (f) digunakan untuk mengetahui apakah variabel X secara bersama-sama (simultan) dapat mempengaruhi variabel Y. terdapat ketentuan Uji f adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai Probabilitas F (Signifikan f)  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai Probabilitas F (Signifikan f)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 3) Uji Parsial (t)

Uji parsial (t) menguji apakah variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018)<sup>89</sup>. Uji ini menggunakan nilai signifikan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Dengan kriteria:

- a) Apabila nilai probabilitas t (signifikan t)  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Apabila nilai probabilitas t (signifikan t)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

---

<sup>88</sup> Alghifari, 'Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi Dan Bisnis', 2015, 200.

<sup>89</sup> Ghozali Mohamad.