

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian lapangan (Field Research). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden. Penelitian ini juga termasuk penelitian asosiatif kausal yaitu meneliti hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Karena penelitian ini hanya menghubungkan lebih dari dua variabel secara searah saja.¹

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell metode penelitian kuantitatif merupakan metode- metode untuk menguji teori- teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.² Penelitian dapat di maknai sebagai proses mencari jawaban atas suatu permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah. Penelitian juga diartikan sebagai sekumpulan metode yang digunakan secara sistematis untuk menghasilkan pengetahuan, secara umum proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahap atau prosedur. Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin di ketahui.³ Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data melalui observasi langsung pada tempat penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner terhadap nasabah di Bank Cimb Niaga Syariah Jepara. Setelah peneliti mendapatkan data dari hasil kuesioner tersebut, peneliti akan mengolah data tersebut menggunakan SPSS versi 23.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 11.

² Suliyanto, *Metode Riset Bisnis, Edisi 2* (Yogyakarta: 2009), 135.

³ Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 25.

B. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti. Populasi pada penelitian mengenai hubungan variabel (kualitas pelayanan dan kualitas produk).⁴ Dalam penelitian ini populasi yang di gunakan adalah seluruh nasabah tabungan haji pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau kedaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Dalam hal ini, peneliti mengambil sampel sebesar 40 orang. Dalam pengambilan sampel ini sudah memenuhi syarat jumlah sampel yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan teknik penarikan sampel dengan menggunakan saran dari Roscoe yang mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah sebesar 30 sampai 500.⁵ Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah tabungan haji pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.

C. Identitas Variabel

Secara singkat, variabel dapat diartikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.⁶ Variabel juga merupakan pusat perhatian didalam penelitian kuantitatif. Penelitian dapat diartikan sebagai faktor- faktor yang berperan dalam suatu kejadian/indikasi yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat dan variabel bebas

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh

⁴ Nanang, Martono, *metode penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder, Edisi Revisi* (Jakarta: Rajawali Pers 2012), 75.

⁵ Suryani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2002), 83.

⁶ Nanang, *Metode ...* 74.

variabel bebas keberadaan variabel dalam penelitian kuantitatif ini adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah variabel keputusan menabung tabungan haji nasabah Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Bebas (*Independent Variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Umumnya variabel ini berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini disimbolkan dengan variabel “X”. Variabel bebas pada penelitian ini ada 3, yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1), keamanan (X_2) dan pemasaran (X_3).

Untuk dapat menentukan mana yang menjadi variabel bebas dan mana yang menjadi variabel terikat, kita dapat membuat suatu dasar pemikiran yang mudah. Variabel yang keberadaannya lebih dulu ada dibanding variabel yang lain dapat langsung diposisikan sebagai variabel independen.⁷ Atau dasar pemikiran yang lebih mudah. Apabila variabel itu mempengaruhi variabel lain, maka disebut dengan variabel bebas, sedangkan variabel yang dipengaruhi oleh variabel, maka dinamakan dengan variabel terikat.

D. Variabel Operasional

Variabel yaitu suatu definisi mengenai variabel yang diformulasikan bersumber pada karakteristik-karakteristik variabel yang bisa diamati.⁸ Lebih jelasnya, definisi operasional variabel bertujuan untuk menerangkan arti dari variabel yang akan diteliti dalam perspektif peneliti

⁷ Misbahuddin, Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Edisi 2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 21.

⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu, 2015), 78.

yang didasarkan oleh teori yang telah di pahami oleh peneliti.

Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono⁹ skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok oraing tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik untuk menyusun item-item instrumen.

Berikut contoh dari skala Likert yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
2. Tidak Setuju (TS) : 2
3. Netral (N) : 3
4. Setuju (S) : 4
5. Sangat Setuju : 5

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel diantaranya variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel keputusan menabung (Y) dan variabel bebasnya adalah variabel kualitas pelayanan (X₁), variabel keamanan (X₂) dan variabel pemasaran (X₃). Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan detail definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian:

Tabel 3. 1
Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	kualitas adalah kesesuaian penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas	Menurut Hitt et Al: a. Ketepatan waktu/ <i>Timeliness</i> b. Sopan/ <i>Courtesy</i> c. Konsisten/ <i>Consisten cy</i> d. Kenyamanan/ <i>Convenience</i> e. Ketuntasan/	<i>Likert</i>

⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), 123.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Kesimpulan dari pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat keinginan pelanggan	<i>Completeness</i>	
Keamanan (X ₂)	Menurut Buan dan Hansen Keamanan merupakan upaya untuk mengamankan sesuatu apakah itu negara, individu, kelompok etnik maupun lingkungan hidup. Keamanan dalam perbankan mencakup beberapa aspek diantaranya keamanan dalam teknologi yang ditawarkan oleh perbankan misalnya <i>net banking, phone banking, sms banking</i> , dan lain sebagainya	Menurut Lewis dan Thygerson): a. <i>Guarantee</i> (jaminan rasa aman) b. <i>Privacy and Confidentiality</i> (pribadi dan kerahasiaan) c. <i>Integrity</i> (Integritas) d. <i>Authentication</i> (Autentikasi) e. <i>Availability</i> (ketersediaan)	<i>Likert</i>
Pemasaran (X ₃)	Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan,	Menurut Fajar Laksana : 1. Tujuan Periklanan (<i>Mission</i>) 2. Anggaran Pemasaran (<i>Money</i>) 3. Pesan Pemasaran	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.	(Message) 4. Media Pemasaran (media) 5. Dukungan (Measurement)	
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan pembelian merupakan keputusan konsumen untuk membeli suatu produk setelah sebelumnya memikirkan tentang layak tidaknya membeli produk itu dengan mempertimbangkan informasi-informasi yang sebelumnya mereka ketahui dengan realitas tentang produk itu setelah ia menyaksikannya.	Menurut Swasta Et Al: a. Jenis produk (Type product) b. Bentuk produk (product shape) c. Penjual produknya (seller) d. Waktu pemilihan produk tabungan (time) e. Cara bertransaksi (transaction)	Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang berkaitan dengan upaya untuk memperoleh suatu data yang nantinya akan diolah lebih lanjut. Pada penelitian ini menggunakan 2 teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Angket / Kuesioner

Kuesioner suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh infirmasi dari responden dalam arti laporan tentang lingkungan kerja dan kinerja pegawai, atau hal lain yang ingin diketahui.. Dalam hal ini, teknik kuesioner dilakukan antara peneliti dengan beberapa sampel nasabah Bank Cimb Niaga Jepara.

Angket/kuesioner tersebut berisi pertanyaan tentang anggapan nasabah Bank Syariah Indonesia terkait kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Cimb Niaga Syariah Jepara, Keamanan yang diberikan Bank Cimb Niaga Syariah Jepara dan cara pemasaran yang dipraktekkan Bank Cimb Niaga Jepara.

2. Observasi/ pengamatan

Menurut Suharsimi Arikunto Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan baik yang sedang berlangsung saat itu atau masih berjalan yang meliputi berbagai aktifitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan pengindraan. Observasi meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indra, jadi pengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan dan pendengaran.¹⁰ Pada penelitian ini observasi dilakukan pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara.

F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik pengelolaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Teknik analisis kuantitatif, yaitu pengolahan data yang menghendaki teknik analisis dan interpretasi dalam bentuk konsep yang mendukung objek pembahasan. Setelah mendapatkan data dari hasil kuesioner, langkah selanjutnya dalam penelitian kuantitatif ini adalah olah data. Dalam hal ini, ada beberapa tahap yang harus dilakukan agar data tersebut dapat dipahami oleh pembaca. Teknik analisis datanya dalam hal ini meliputi:

1. Uji Instrumen

Uji instrumen ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui valid dan reliabelnya suatu item pertanyaan yang diberikan terhadap responden pada masing-masing variabel.

¹⁰ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi iv* (Jakarta: PT. Asdi Mahastya, 2006), 97.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menemukan kebenaran dan kevalidan instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid bila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan variabel yang diteliti dengan tepat.

Penelitian ini menggunakan uji validitas *correlate bivariate*, yang berarti mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan total item pertanyaan pada suatu variabel. Instrumen dikatakan tepat dan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk tingkat taraf signifikan sebesar 5%. Dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan tidak valid, begitupun sebaliknya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.¹¹ Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode *cronbach's alpha* yang dapat dilihat besarnya pada masing- masing variabel. Cronbach alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten inter item atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing- masing variabel dikatakan reliable jika memiliki cronbach alpha lebih besar dari 0,6.¹² Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item- item pertanyaan.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, 89.

¹² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 99.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran dimaksudkan untuk mengetahui apakah skor variabel yang diteliti mengikuti distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik *kolmogorof- Smirnov* (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,05$, sebaliknya jika nilai signifikannya $< 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal.¹³

Uji normalitas ini bisa dilakukan menggunakan uji histogram, uji *p-plot*, uji *chi-square* dan uji *kolmogorov smirnov*. Untuk uji *kolmogorov smirnov*, suatu data dapat dikatakan normal apabila nilai *Asym Significant* $> 0,05$. Dan sebaliknya, jika nilai *Asym Significant* $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.¹⁴

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara uji *p-plot*. Pada pengujian P-Plot ini, jika titik-titik mengelilingi garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Dan sebaliknya, jika titik-titik menjauhi garis diagonal, maka data tersebut dikatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji ini biasa digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut Hadi, sebuah data dikatakan linier jika

¹³ Sutrisno Hadi, *Seri Program Statistik- Versi 2000*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000), 102.

¹⁴ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu, 2015), 195.

taraf signifikan $< 0,05$. Hal ini berarti variabel bebas berkorelasi linier dengan variabel terikat. Begitu sebaliknya, jika nilai signifikasinya $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berkorelasi linier dengan variabel terikat.¹⁵

Uji linearitas ini dapat dilihat melalui *Deviation from Linearity Significant*. Apabila nilai dari *Deviation from Linearity Significant* $> 0,05$ maka hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel *independent* dan variabel *dependent*. Dan sebaliknya, apabila nilai dari *Deviation from Linearity Significant* $< 0,05$, maka tidak ada hubungan yang linear antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.¹⁶ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*.

Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *Tolerance* sebagai berikut:

- 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, apabila nilai *tolerance* lebih besar 0,10.
- 2) Terjadi multikolinieritas, apabila nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Pengambilan keputusan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) meliputi:

- 1) Tidak terjadi multikoleniaritas, apabila nilai VIF lebih kecil 10,00.
- 2) Terjadi multikolenier, apabila nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

¹⁵ Sutrisno Hadi, *Seri Program Statistik Versi 2000*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000), 103.

¹⁶ Imam Ghozali, (*Aplikasi analisis Multivariate dengan Program (Edisi 7)*), 105.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali, cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPREID dan ZPRED. Dasar analisis heteroskedastisitas antara lain¹⁷:

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

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel satu dengan variabel lainnya (variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y)).

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena di dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel *independent* (bebas). Berikut merupakan rumus regresi linier berganda:

¹⁷ Ibid, 113.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependent* yang diprediksikan

a = Nilai Konstan

b₁ = Koefisien regresi 1

b₂ = Koefisien regresi 2

b₃ = Koefisien regresi 3

X₁ = Variabel *independent* 1

X₂ = Variabel *independent* 2

X₃ = Variabel *independent* 3

b. Uji-t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria antara lain:

- 1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan kurang dari atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima (Koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun acuan yang digunakan untuk uji f ini yaitu:

- 1) Apabila nilai dari $sign < 0,05$ dan $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh simultan terhadap variabel dependen.

- 2) Apabila nilai dari $sign > 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh simultan terhadap variabel dependennya.
- d. Koefisien Determinansi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan atau kecocokan (*goodness of fit*) dari regresi linier berganda. Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variasi (Naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y .¹⁸ Koefisien determinansi ini bisa dicari dengan menggunakan rumus:

$$R^2 \times 100\%$$

Apabila nilai koefisien mendekati angka 0, maka kemampuan dari variabel *independent* sangat terbatas dalam menjelaskan variabel *dependent*. Dan jika nilai koefisien mendekati angka 1, maka secara keseluruhan variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent*.

¹⁸ Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 125.