REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus yang beralamat di Jl. Ahmad Yani no.23, Krajan, Panjunan, Kecamatan Kota Kabupaten Kudus Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Survei* yaitu sebuah penelitian yang peneliti melakukan pengumpulan data tentang pengetahuan, kemauan, harapan, motivasi, pendapat, perilakudan nilai dari individu atau seseorang sebagai responden menggunakan kuisoner atau wawancara sebagi instrumen.[1] Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan angka dengan tujuan mengambil keputusan manajerial dan ekonomi yang berkaitan dengan tata cara atau metode pengumpulan data, analisis data, dan interprestasi terhadap hasil analisis untuk bisa mendapatkan informasi untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.[2]

B. Setting penelitian

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Islami, Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Pengunaan Tabungan Haji dan Umroh (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus). Peneliti dalam melakukan penelitian dimulai pada bulan Maret 2022. Lokasi penelitian Jl. Ahmad Yani no.23, Krajan, Panjunan, Kecamatan Kota Kabupaten Kudus Jawa Tengah. Alasan penelitian dilakukan ditempat ini adalah dilihat dari prosedur pembuatan akunnya lebih memudahkan nasabah dibandingkan lembaga lainnya. Selain itu juga dalam usia anak-anak di Bank Syariah Indonesia mininal 12 tahun sudah bisa mendapatkan porsi haji dan umroh.

C. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber data penelitian dengan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

---

[1] Muhamad Zainuddin, *Metode Penelitian Kefarmasian Dan Kesehatan Edisi 2*, Airlangga University Press, (Surabaya: 2014), hlm.88.

[2] Imam Santoso, Harries Madiistriyatno, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Indigo Media, (Tanggerang: 2021), hlm.4.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

kemudian ditarik kesimpulan.[3] Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan Tabungan Haji dan Umrah dengan syarat nasabah masih aktif.

Dengan alesan seorang nasabah tidak lepas dari syarat-syarat atau ketentuan dalam penggunaan tabungan Haji dan Umrah. Sehingga dengan pemilihan populasi ini diharapkan dapat menunjang penelitian yang dilakukan. Adapun jumlah populasi yang diambil oleh peneliti adalah berjumlah 125 nasabah perbulannya.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, apabila populasi besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel pada enelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono menjelaskan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian (e^2) sebesar 10%. Rumus penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin adalah sebagai berikut:[4]

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e^2 : Kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang dapat ditolerir, ketidaktelitian yang digunakan sebesar 10%.

Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{125}{1 + 125\,(10^2)}$$

$$n = \frac{125}{1 + 125\,.0{,}01}$$

[3] Arfatin Nurrahmah,dkk, *Pengantar Statistika 1*, Media Sains Indonesia, (Bandung: 2021), hlm.33.

[4] Tuah Elbrien Sahrijan Marpaung, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek (Brand Image) dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Internet First Media)*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pakuan, Bogor): 2022, hlm.34.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

$$n = \frac{125}{1 + 1{,}25}$$
$$n = \frac{125}{2{,}25}$$
$$n = 55{,}55$$
$$n = 56$$

Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 55,55 responden. Untuk memudahkan dalam perhitungan maka dibulatkan menjadi 56 responden.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Desain dan definisi Operasional variabel

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
1	**Kualitas Produk (X_1)**	Kualitas produk adalah keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik yang memampukan produk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan	1. Performace (kinerja) dalam tabungan haji dan umrah 2. Featur (fitur) dalam penggunaan tabungan Haji dan Umrah 3. Durability (daya tahan) tabungan Haji dan Umrah 4. Serviceability (kemampuan pelayanan) dalam pengguna tabungan Haji dan Umrah 5. Fitur produk sesuai kualitas	Likert

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

		maupun tidak dinyatakan.[5]		
2	**Kualitas Pelayanan Islami (X_2)**	Menurut peneliti pelayanan Islami merupakan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen atau pelanggan dengan nilai-nilai Islami dan pelayanan secara baik.	1. Reliability dalam penerapan 5S 2. Ressponsive dalam penawaran bantuan oleh pegawai 3. Assurance dalam kepercayaan pegawai 4. Emphathy dalam perhatian tanpa melihat status 5. Pelayanan yang sesuai 6. Kehandalan dalam pemrosesan 7. Jaminan dengan memberikan informasi	Likert
3	**Kualitas Promosi (X_3)**	Promosi adalah arus informasi atau persuasif satu arah yang dibuat untuk mengarah seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.	1. Advertising (Periklanan) tabungan Haji dan Umrah 2. Pemasaran langsung (Direct Marketing) tabungan Haji dan Umrah 3. Promosi penjualan (Sales Promotion) tabungan Haji dan Umrah 4. Kehumasan atau public relation[6]	Likert

[5] Dian Wahyu Pratama, Suryono Budi Santoso, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk,dan HargaTerhadap KeputusanPembelian Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Produk Stuck Original,* Vol. 7 no.2 (2018):5.

[6]Adhitya herlambang, Skripsi, *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengajukan*

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

			5. Promosi secara langsung kepada masyarakat 6. Promosi langsung dengan memeberikan hadiah	
4.	**Keputusan Nasabah (Y)**	Keputusan untuk membeli atau menggunakan suatu produk, juga faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk atau jasa.[7]	1. Pengenalan masalah tabungan Haji dan Umrah 2. Pencarian informasi tabungan Haji dan Umrah 3. Keputusan nasabah memilih tabungan Haji dan Umrah 4. Keputusan pasca nasabah terhadap tabungan Haji dan Umrah 5. Pencarian informasi dari orang sekitar	Likert

E. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan produkdari validasi. Validasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh penyusunan instrumen unuk mengumpulkan data secara empiris guna mendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrumen. Validitas sendiri merupakan kemapuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji validitas yang

---

Pembiayaan Kepemilikan Emas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri Syariah), (universitas islam negeri syarif hidayatullah, Jakarta: 2018.)hlm. 90.

[7] Budi Gautama Siregar, *Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan*, urnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keislaman, Vol.4 no.1, (2018):7.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Jika instrumen penelitian sudah valid maka instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur dengan tepat dan benar sesuai dengan yang diukur.[8]

Dengan demikian, data valid merupakan data yang tidak berbeda antara yang dilaporkan peneliti dengan data yang sebenarnya sesuai pada objek penelitian.

2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas instrumen merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran ini memiliki reabilitas yang tinggi sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable).* Reliabilitas Menurut Azuar Juliandi & Irfan menyatakan bahwa "Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya.Selanjutnya menurut Nunnaly dalam Azuar Juliandi & Irfan menyatakan bahwa "Jika nilai koefisien reliabilitas > 0,60 maka instrument memiliki reliabilitas yang baikatau reliable.[9] Menurut Arikunto dalam Juliandi & Irfan menyatakan bahwa pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{n}{n-1}\right]\left[1 - \frac{\sum\sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument *(cronbach alpha)*

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum\sigma_t^2$ = Jumlah varian skor semua item

σ_t^2 = Varians Total

F. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian. Karena tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang benar. Adapun metode dalam penelitian ini sebagai berikut :

---

[8] Rudi Darma, Statistika Penelitian Menggunakan SPSS, Guepedia, (Bogor:2021), hlm.7.

[9] Indah Sari, Sekripsi, *Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan, (Universitas Muhammadiyah Sumatra Utama, Medan):* 2018, hlm. 47.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

1. Kuisoner

   Kuisoner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan dan keinginan responden. Idealnya semua responden mau mengisi atau lebih tepatnya memiliki motivasi untuk menyelesaiakan pertanyaan ataupun pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian. Namun demikian kadang-kadang dalam kondisi tertentu, kuesioner tidak sampai kembali kepada peneliti. Dalam kasus demikian tidak ada yang perlu dikahawatirkan karena tidak ada keharusan bahwa 100% kuesioner dapat dikumpulkan kembali kepada peneliti, namun akan semakin baik apabila tingkat respon semakin tinggi.

G. Teknik analisis data.

Menurut L.J. Moleong, analisis data adalah suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Sedang menurut Sumadi Suryabrat, analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan". Dari rumusan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah suatu kegiatan dalam penelitian yang dimaksudkan untuk mengorganisasikan data yang diperoleh dalam penelitian agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

1. **Uji Asumsi Klasik**

   Proses pengujian asumsi klasik dapat dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Uji asumsi klasik antara lain:

2. **Uji Normalitas**

   Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Pedoman pengambilan keputusan rentang data distribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat dari:

   a. Jika Sig < 0.05, maka data berdistribusi tidak normal
   b. Jika Sig > 0.05, maka data berdistribusi normal

      Adapun hipotetis yang digunakan adalah:

      H0: data residual berdistribusi normal

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Ha: data residual tidak berdistribusi normal[10]

3. Uji Autokorelas

Uji autokorelasi ialah model regresi linear yang memiliki tujuan guna membuktikan apakah terdapat kesesuaian antara kecacatan penghalang dalam waktu t melalui kecacatan dalam waktu t-1 (sebelumnya). Apabila terjadi kesesuaian, maka disebut masalah autokorelasi. Autokorelasi terjadi sebab pengamatan yang bersambungan saling berkaitan dari masa ke waktu. Problematika tersebut muncul disebabkan residual (kecacatan interferensi) tidak bebas dari satu observasi ke observasis yang lain. Pola regresi yang bagus ialah model regresi tanpa autokorelasi. Terdapat teknik guna menguji terdapat atau tidaknya autokorelasi yaitu melalui uji Darbin Watson (DW Test) melalui hipotesis sebagai berikut:

H0: tidak terjadi autokorelasi (r=0)

Ha : terjadi autokorelasi (r≠0)

Dengan patokan:

a. Apabila skor DW berada di antara batas atas atau *upper bound* (du) dan (4-du), koefisien autokorelasi sama dengan nol yaitu tidak terjadi autokorelasi.
b. Jika skor DW berada di bawah batas bawah atau *lower bound* (dl), koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol yaitu terjadi autokorelasi positif.
c. Jika skor DW lebih besar dari (4-dl), koefisien autokorelasi kurang dari nol yaitu terjadi autokorelasi negatif.
d. Jika skor DW berada di antara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau jika DW berada antara (4-du) dan (4-dl),hasilnya tak bisa diringkas.[11]\

4. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedasitas adalah model regresi yang digunakan sebagai pengujian ada tidaknya persamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau sebaliknya. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya sama, terjadi *homoskedasitas*, namun apabila berbeda yang terjadi adalah *heteroskedasitas*. Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya heteroskedasitas adalah

[10] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2019), hlm.115.

[11] Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: STAIN Kudus, 2009), hlm. 180-184.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

melalui menonton grafik Plot antara skor dugaan variabel dependen yakni ZPRED dengan residualnya SRESID. Dengan terdapat atau tidaknya pola heteroskedasitas dapat diketahui melalui melihat pola tertentu ada atau tidak pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y ialah Y yang sudah diperkirakan, dan sumbu X adalah residual (Y dugaan - Y sebenarnya) yang sudah dipelajari.[12]

5. **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menyatakan bahwa variable independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Jika terjadi gejala multikolinearitas, salah satu cara untuk memperbaikinya yakni dengan menghilangkan variabel model regresi. Uji Multikolinearitas yang dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF *(variance inflation factor)* dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah:

a. Jika nilai r square = VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas.
b. Jika nilai r square = VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.[13]

1) Regresi Linier Berganda[14]

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda (multiple regression) dan koefisien regresi dilihat dari nilai unstardized coefficient. Dan adapun formulasinya sebagai berikut:

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

Keterangan:
Y : Keputusan Pelanggan
a: Bilangan Konstanta

[12] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 139.

[13] Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), hlm.13.

[14] Putri Munifa, Skripsi: *"Pengaruh Citra Merek, Label Halal dan Promosi Syariah Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Zoya Cosmetics di Banda Aceh (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019/2020)*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019), hlm.76-77.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

X_1: Kualitas Produk (Variabel Independen)
X_2: Pelayanan Islami (Variabel Independen)
X_3: Promosi (Variabel Independen)
b_1: Koefiensi regresi kualitas produk
b_2: Koefiensi regresi pelayanan Islami
b_3: Koefiensi regresi promosi
e: *Error* (tingkat kesalahan)

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat besarnya hubungan yang ditunjukkan pada perubahan variabel, apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terkait pada proposi yang sama. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). semakin besar nilai koefisien determasi, maka semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y.[15]

2) Uji Hipotesis[16]

a) Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dan memiliki ketentuan sebagai berikut:

Jika probabilitas (signifikansi) < 0.05 atau F-hitung > F-tabel, maka H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti berpengaruh secara simultan.

Jika probabilitas (signifikansi) > 0.05 atau F-hitung < F-tabel, maka H_o diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak berpengaruh secara simultan.

b) Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam model regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai

[15] Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, Guepedia, (Jakarta: 2021): hlm. 53.

[16] Putri Munifa, Skripsi: *"Pengaruh Citra Merek, Label Halal dan Promosi Syariah Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Zoya Cosmetics di Banda Aceh (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019/2020)*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019), hlm.77-78.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

variabel terikat. Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian ini memiliki ketentuan-ketentuan, yaitu:

Jika probabilitas (signifikansi) < 0.05 atau t-hitung > t-tabel, maka H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara individual.

REPOSITORI IAIN KUDUS