

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat sebab-akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2018,88). Hasil penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian terdahulu, atau bahkan dapat menghasilkan temuan terbaru mengenai variabel variabel yang diteliti. Penelitian ini termasuk kedalam kategori penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif didefinisikan menjadi metode penelitian atas dasar filsafat positivism, berguna sebagai observasi pada populasi atau sampel tertentu (Sujarweni, 2018, 15). Penelitian ini diawali dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Setelah kuesioner diisi, kemudian peneliti melakukan rekapitulasi dan tabulasi data ke dalam *Microsoft Excel*. Setelah melakukan rekapitulasi dan tabulasi kemudian data diolah dan dilakukan pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0. Kemudian hasil pengujian tersebut diinterpretasikan ke dalam skripsi.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terjadi pada obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulannya. Populasi berkaitan juga dengan data, apabila manusia memberikan sebuah data maka jumlah populasi sesuai dengan jumlah manusia.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ingin mengambil keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia di cabang Perumnas Klender.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008) sampel memiliki pengertian sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dibuat memakai purposive sampling. Purposive sampling yakni teknik penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu. Purposive sampling dapat dikenal sebagai *Judgement Sampling* yakni metode penentuan sampel secara tidak acak dimana pengumpulan data sebagai dasar strategi kecakapan dan pertimbangan pribadi semata. Berikut ini merupakan pertimbangan yang dimaksud dalam metode *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Responden yang akan menabung pada Bank Syariah Indonesia Cabang Perumnas Klender.
2. Mengisi kuesioner secara lengkap dan benar.
3. Mengembalikan kuesioner secara lengkap kepada peneliti

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2012:7), berdasarkan sifatnya data yang dipakai pada penelitian ini yaitu data kuantitatif, yang didefinisikan dengan metode penelitian atas dasar filsafat positivisme, berguna sebagai observasi pada populasi atau sampel tertentu. Cara penarikan sampel dapat dibuat dengan acak, pengumpulan data mengenakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik kuantitatif yang bertujuan guna mengukur hipotesis yang sudah ditentukan.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Husein (2013:42), penelitian ini menggunakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dengan media perantara yang berhubungan dengan pokok pembahasan. Pada penelitian ini pengumpulan data didapatkan melalui dokumentasi. Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi memiliki pengertian suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Hal pertama yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data dengan mencari data dari berbagai sumber seperti jurnal, referensi dan juga literature. Langkah selanjutnya dengan mencari di situs resmi dari Bank Syariah Indonesia.

Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara jelas dan spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Jawaban setiap item instrumen diberikan skor yang memiliki penilaian dari sangat positif sampai yang negatif. Daftar pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala Likert untuk memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai (Riyanto & Hatmawan, 2020, 24).

Tabel 3. 1

Kategori Penilaian Kuesioner Skala Likert

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

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel menurut Sugiyono (2015) merupakan suatu atribut atau objek yang memiliki variasi tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini melibatkan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel Independen dalam jenis penelitian ini terdiri dari Teknologi Informasi, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Pembiayaan sedangkan variabel dependennya adalah Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.

3.4.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan, (Sutabri, 2014, 3).

3.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

3.4.3 Kualitas Produk Pembiayaan

Menurut Nasution yang telah dikutip oleh Safudin (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa, “kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.”

3.4.4 Keputusan Menjadi Nasabah

Beberapa pendapat para ahli mengenai definisi keputusan pembelian. Menurut Schiffman dan Kanuk (2016) berpendapat mendefinisikan keputusan sebagai pilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seseorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif. Dan menurut Setiadi (2017) mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Keputusan Menjadi Nasabah (Gautama Siregar, 2018)	Pengambilan keputusan adalah suatu tindakan konsumen yang membentuk beberapa referensi alternative lalu memilih salah satu alternative yang terbaik (Kotler, 2013). Dalam penelitian ini, keputusan yang dimaksud adalah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Adanya perilaku pra pembelian (identifikasi kebutuhan dan pencarian informasi dan alternative) Nasabah mengambil keputusan memilih bank yang akan digunakannya. Nasabah mulai menggunakan produk dan	Likert

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
			mengadakan ikatan dengan bank Nasabah mengevaluasi kembali pilihan bank nya.	
2.	Teknologi Informasi (Soelistya & Agustina, 2018)	Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, seperti informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat agar dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Alamsyah, 2018)	Informasi yang berkualitas dan akurat Kinerja dan daya saing perusahaan Pemilihan software komputer yang terbaik Sistem keamanan data yang aman Sistem pelaporan yang jelas dan mudah dimengerti Kinerja software yang relative stabil	Likert

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
3.	Kualitas Pelayanan (Firmansyah, 2019)	Menurut Kotler (1997: 117) Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.	Kondisi fisik bank Kelengkapan fasilitas dan sarana pra-sarana Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Pelayanan yang baik terhadap nasabah Kemampuan menghadapi nasabah Keterampilan dalam menanggapi baik kesulitan maupun keluhan Sikap antusias dalam menyambut	Likert
4.	Kualitas Produk Pembiayaan (Gautama Siregar, 2018)	Kualitas produk merupakan keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan	Prosedur pelayanan yang akurat Pengetahuan tentang kualitas	Likert

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		<p>pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. (Feignbaum, 2019)</p>	<p>produk pembiayaan Sikap professional dan dapat dipercaya Sikap positif dalam melayani nasabah</p>	

3.5 Metoda Analisis Data

Informasi atau data yang diterima selanjutnya dianalisis lebih lanjut, karena hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan jawaban dari masalah pokok penelitian yang dirumuskan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik uji hipotesis dan analisis regresi linier berganda.

3.5.1 Uji Statistik Deskripsi

Uji statistik deskriptif memberi gambaran ataupun deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum serta varian. (Ghozali, 2016: 19). Gambaran yang umum tentang karakteristik responden diperjelas dengan tabel statistik deskriptif responden yang diukur dengan skala ukur interval yang menjelaskan besarnya frekuensi absolut, pendidikan terakhir, dan presentase jenis kelamin, sedangkan untuk memberikan deskriptif mengenai variabel independen penelitian yaitu teknologi informasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan.

Sedangkan variabel dependen penelitian yaitu Keputusan Menjadi Nasabah, dijelaskan dengan tabel statistik deskriptif variabel menunjukkan kisaran teoritis, rata – rata, (*mean*) dan standar deviasi.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur secara sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini didasarkan pada nilai signifikansi hasil pengujian *Pearson*. Jika nilai signifikansi dibawah dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti valid. Jika nilai signifikansi diatas dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti tidak valid. Diketahui pula pada pengujian ini nilai signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0.05.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dipakai untuk mengukur kuesioner yang mana indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016: 47). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan sekali pengukuran saja atau *One shot*. Pada penelitian ini pengukuran dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Kriteria pengujiannya dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2016:48). Pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu dengan melihat nilai *alpha cronbach if item deleted* dari hasil pengujian. Jika nilai pengujian lebih besar dari 0.7 maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk menggambarkan variabel yang diteliti reliabel. Jika nilai pengujian lebih kecil dari 0.7 maka dapat disimpulkan

bahwa masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk menggambarkan variabel yang diteliti tidak reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti dalam hal ini melakukan uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan sebagai penguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016: 154). Pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah normalitas dalam pengujian ini. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah normalitas dalam pengujian ini. Diketahui pula tingkat signifikansi yang telah ditetapkan dalam penelitian ini sebesar 0.05.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independennya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi di antara variabel independennya (Ghozali, 2016: 2013). Pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* dari masing-masing variabel. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1 dan nilai *variance inflation factor* lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah

multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0.1 dan nilai *variance inflation factor* lebih besar dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi dapat ditemukan persamaan atau perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan apabila berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas (Ghozali, 2016: 134). Pengambilan keputusan pada pengujian ini didasarkan pada nilai signifikansi dari uji *glesjer*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Tingkat signifikansi yang telah ditetapkan pada penelitian ini sebesar 0.05.

3.5.4 Uji Signifikansi Model

3.5.4.1 Uji F

Uji F merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent terhadap variabel dependen (Suyono, 2018:66). Uji ini juga digunakan untuk mengetahui signifikansi model yang digunakan. Pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu didasarkan pada nilai signifikansi hasil pengujian. Jika nilai signifikansi hasil pengujian lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent secara bersama sama mempengaruhi variabel dependen atau dengan kata lain

model yang digunakan berpengaruh signifikan. Jika nilai signifikansi hasil pengujian lebih besar daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent secara bersama sama tidak mempengaruhi variabel dependen atau dengan kata lain model yang digunakan tidak berpengaruh signifikan. Diketahui nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0.05.

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil memiliki arti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang amat terbatas. Nilai mendekati 1 memiliki arti bahwa variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variabel dependen (Ghozali, 2016: 95). Pengambilan keputusan pada pengujian ini didasarkan pada nilai *adjusted r-square*. Jika nilai *adjusted-square* mendekati satu maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jika nilai *adjusted-square* mendekati nol maka semakin buruk kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Pengujian Hipotesis

Uji statistik digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Ketentuan diterima atau ditolaknya hipotesis adalah sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), maka secara parsial variabel independen (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitasnya lebih besar dari tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), maka secara parsial variabel independen (X) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.5.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan tiga variabel independen dan terdapat satu variabel dependen. Metoda analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda (*multiple regression*), yaitu regresi yang digunakan untuk mengetahui sebesar apa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 94). Regresi berganda pada penelitian digunakan untuk menguji H_1 , H_2 , H_3 dengan pendekatan interaksi yang bertujuan sebagai pemenuhan ekspektasi peneliti mengenai pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana :

Y : Keputusan Menjadi Nasabah

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi

X1 : Teknologi Informasi

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Kualitas Produk Pembiayaan