

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan fenomena-fenomena yang objektif yang dikaji secara kuantitatif (Hamdi, 2017:5). Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol, kemudian metode ini juga cocok digunakan untuk konfirmasi atau pembuktian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus (Nurdin dan Hartati, 2019:91). Populasi yang digunakan untuk menghitung di dalam rumus slovin dalam penelitian ini diperoleh dari *Annual Report 2021* yang terdapat di dalam analisis dan pembahasan manajemen yang diambil dari (Bankmuamalat.co.id).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi. Akibatnya sampel selalu merupakan bagian yang lebih kecil dari populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data sebanyak 100 sampel (Sinaga, et al, 2019:89). Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin, rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah

sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra et al., 2021:27). Rumus Slovin untuk menentukan sampel yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi Nasabah

e : *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi 10%)

$$n = \frac{1.848.728}{1 + 1.848.728 (10\%)^2} = 99,99$$

Dari hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh berdasarkan populasi yang ada yaitu berjumlah 99,99 orang nasabah di BMI yang akan dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Data menurut Arikunto, (2016:102) adalah hasil pencatatan penelitian baik berupa angka atau fakta. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli Indriantoro dan Supomo, (2018:146-147). Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada responden atau nasabah pengguna Bank Muamalat yang dibuat berupa *goggle form* yang disebarakan melalui link. Apabila sudah diisi oleh responden dan data sudah masuk kemudian peneliti mengolah datanya sehingga menghasilkan suatu informasi tertentu.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* interval. Menurut Sugiyono, (2019:146). skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* merupakan skala peringkat yang dimana membutuhkan pendapat responden untuk mengidentifikasi tingkat kesetujuan atau tingkat

ketidaksetujuan mereka dengan tingkatan dari “sangat tidak setuju” sampai sangat setuju” terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Tabel 3.1. Pengukuran Skala Likert

Tingkat Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2019

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono, (2019:455) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner

Sugiyono, (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini ditunjukkan kepada pengguna BMI. Pertanyaan yang akan diajukan kepada nasabah sebagian didapatkan dari jurnal (Agustin, 2019) dan ada beberapa pertanyaan yang ditambahkan oleh peneliti.

2. Wawancara

Sugiyono, (2019:306), Wawancara merupakan Proses pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan. Wawancara diberikan kepada nasabah Bank Muamalat.

3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel penelitian adalah pengukuran suatu variabel melalui spesifikasi kegiatan yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono, (2017:38) variabel merupakan sesuatu yang berbentuk apa saja dan ditetapkan oleh peneliti untuk selanjutnya dipelajari dan diperoleh informasi tentang suatu hal terkait, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

3.4.1. Variabel Independen

Variabel Independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017:39).

1. Keunggulan Produk (X_1)

Produk menjadi instrumen yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta dinamika kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus menerus.

2. Penerapan Nilai Islam (X_2)

Islam sebagai agama, memuat ajaran yang bersifat universal dan komperatif. Universal artinya bersifat umum, dan komprehensif artinya mencakup seluruh bisang kehidupan manusia. Maka tidak ada satu aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran islam, termasuk aspek ekonomi yang di dalamnya terdapat aspek perhubungan dan aspek perbankan.

3.4.2. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang terkait adalah Transaksi Keuangan.

1. Transaksi Keuangan (Y)

.Transaksi keuangan adalah kejadian atau keadaan yang pengaruhnya dapat diukur dengan nilai uang. Setiap terjadi transaksi dalam perusahaan, maka minimal ada 2 (dua) perkiraan yang akan dipengaruhinya.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir
1	Variabel X ₁ (Keunggulan Produk)	Superioritas atau perbedaan yang Lebih tinggi dibandingkan dengan Tawaran kompetitor	1. Kualitas 2. Keistimewaan 3. Gaya 4. Kemasan 5. Pelayanan	3 2 1 5 4
2	Variabel X ₂ (Penerapan Nilai Islam)	Sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan	1. Pemahaman 2. Kebebasan 3. Persamaan dan kesetaraan 4. Keadilan 5. Kejujuran 6. Kerelaan	1 2,3 4,5 6,7 8 9
3	Variabel Y (Transaksi Keuangan)	Transaksi keuangan merupakan aktivitas ekonomi dalam sub sistem perusahaan atau kejadian yang terjadi pada unit perusahaan yang dimiliki. Transaksi keuangan mempunyai nilai atau dinyatakan dalam satuan uang. Yang meliputi; Penarikan tabungan pemilik rekening atau bukan pemilik rekening, Penyetoran tabungan langsung ke Bank atau melalui CS Funding, Pembayaran angsuran nasabah datang ke Bank atau AO datang ke rumah nasabah, Pelunasan Kredit dan Transaksi Pembiayaan	1. Pelayanan Prima 2. Tangibels 3. Responsiveness 4. Reliability 5. Assurance 6. Emphaty	1,7 2,6 3 4 5 8,9

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan komputer menggunakan program SPSS (*statistical Program For Social Science*) versi 24.0 dengan tujuan mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat.

3.5.1 Uji Kualitas data

Suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *reliability* (tingkat kehandalan) dan *validity* (tingkat kesahan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

3.5.1.1. Uji Validitas

Sugiyono (2017:125) derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas menggunakan *pearson correlation* dengan menghitung korelasi nilai yang diperoleh dari pernyataan suatu kuesioner. Jika nilai *pearson correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana nilai signifikansi $< 0,05$ maka suatu data dapat dikatakan valid. Dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut :

1. Bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan valid.
2. Bila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan tidak valid.

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu pernyataan pada kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan *reliable* ketika jawaban dari pernyataan kuesioner stabil atau konsisten. Pengukuran uji reliabilitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi suatu pernyataan kuesioner masing masing variabel. Suatu instrument dapat dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ yang artinya memiliki nilai konsistensi internal cukup baik (Sugiyono, 2017:130).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan sudah mewakili. Suatu model regresi dikatakan baik jika model regresi terbebas dari uji asumsi klasik. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini menurut (Ghozali, 2018:159) .

3.5.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah suatu regresi antara variabel independen dan variabel dependen apakah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov*, dimana jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Sebaliknya yaitu jika nilai signifikansi menunjukkan $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa suatu data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018:161).

3.5.2.2. Uji Multikolinieritas

Ghozali, (2018:107) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance atau *variance inflation factor* (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF $> 10,00$. Jika nilai tolerance $> 0,10$ atau nilai VIF $< 10,00$ maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.

3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali, (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika ada varian berbeda, maka terdapat gejala

heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan metode *glejser* dimana mengkorelasi antar *absolute* residual hasil regresi dengan semua variabel independen. Suatu penelitian dapat dikatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$, sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ dapat dikatakan terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji model pengaruh dan hubungan variabel bebas yang lebih dari dua variabel terhadap variabel dependen, digunakan persamaan regresi linear berganda (*multiple linear regression method*). Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2018:95). Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan Nasabah
X ₁	: Keunggulan Produk
X ₂	: Penerapan Nilai Islam
a	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi
e	: <i>Error</i>

3.5.4. Uji Hipotesis

Sugiyono, (2017:95) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

3.5.4.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Uji t dapat dilakukan

dengan cara membandingkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikan dengan nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan berlaku juga sebaliknya.

3.5.4.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji pengaruh bersama – sama digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi $< 0,05$ atau f_{hitung} dinyatakan lebih besar dari pada f_{tabel} maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.4.3 Uji R² (Uji Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi terikat, baik secara parsial maupun simultan (Ghozali, 2018:179). Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1, dimana nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen sangat terbatas dalam menerangkan variabel dependen. Nilai yang mendekati 1 berarti bahwa variabel independen hampir memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi suatu variabel dependen.