

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Memaksimalkan objektif desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur, dan percobaan terkontrol, kemudian metode ini juga cocok digunakan untuk konfirmasi atau pembuktian (Indriantoro dan Supomo, 2018:08)

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2018:113). Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survei sebagai teknik pengumpulan data. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Bank Bri syariah.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2018:81). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dengan

alasan responden yang digunakan yaitu nasabah Bank BRI Syariah. Adapun kriteria dalam penelitian ini yaitu :

1. Responden merupakan nasabah BRI Syariah
2. Usia lebih dari 20 tahun. Dengan usia yang sudah dewasa diharapkan responden sudah dapat membuat penilaian secara obyektif mengenai pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian
3. Sudah bekerja

Banyaknya sampel yang akan digunakan diperoleh dari perhitungan rumus slovin (Sugiyono, 2018). Digunakannya rumus slovin dalam penelitian ini disebabkan oleh adanya pandemi covid yang mengakibatkan peneliti terbatas dalam memperoleh data. Adapun rumus perhitungan slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Konstanta

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

$$n = \frac{1.142.469}{1 + 1.142.469 (10\%)^2} = 99,99$$

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

3.3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data

primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminasi atau setidaknya dikurangi (Indriantoro dan Supomo, 2018:142). Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada responden atau nasabah pengguna Bank BRI Syariah yang dibuat berupa *google 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*. Dengan fenomena sosial yang diukur melalui perilaku, pemikiran, dan pemahaman seseorang atau sekelompok orang. Setiap variabel yang menjadi pengukuran dalam penelitian dirincikan dalam indikator variabel yang selanjutnya indikator tersebut menjadi tolak ukur untuk mengurutkan butir-butir instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap butir instrumen pada skala *likert* memiliki variasi dari positif sampai negatif (Sugiyono, 2018). peneliti menggunakan jawaban sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 3. 1 Pedoman Penilaian Skala Likert

Pilihan Jawaban	Nilai
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket (kuisisioner), yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyediakan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Angket dalam penelitian ini

menggunakan angket tertutup yang dilihat dari cara menjawab. Angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden hanya memilih sesuai dengan apa yang dialami setiap individu (nyata). Angket (kuisisioner) dalam penelitian ini berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, trust, sistem bagi hasil, religiusitas terhadap loyalitas nasabah yang ditujukan kepada 100 nasabah Bank BRISyariah. Pertanyaan yang akan diajukan kepada nasabah sebagian didapatkan dari jurnal (Empiris et al., 2020), (Becker et al., 2020), (Dikriansyah, 2020) dan ada beberapa pertanyaan yang ditambahkan oleh peneliti.

3.3. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel penelitian adalah pengukuran suatu variabel melalui spesifikasi kegiatan yang dilakukan oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2018) variabel merupakan sesuatu yang berbentuk apa saja dan ditetapkan oleh peneliti untuk selanjutnya dipelajari dan diperoleh informasi tentang suatu hal terkait, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

3.3.1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh dan sebab akibat perubahan dan munculnya variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2018). Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (P, Indra dan Cahyaningrum, 2019:02). Variabel independen pada penelitian ini antara lain:

1. Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan seberapa jauh layanan dapat memuaskan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Kualitas layanan terdiri dari lima indikator yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

2. Citra Perusahaan

Variabel citra perusahaan salah satu bagian terpenting karena hasil proses konsumen membandingkan kualitas produk, kualitas layanan dan konsumen akan membuat persepsi yang berbeda beda setiap orang. Citra perusahaan terdiri dari tiga indikator yaitu citra eksklusif, citra inovatif, citra harga terjangkau.

3. Kepercayaan

Variabel kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan terdiri dari tiga indikator yaitu integritas, kebajikan, kompetensi.

4. Sistem Bagi Hasil

Variabel sistem bagi hasil pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Sistem bagi hasil terdiri dari tiga faktor yaitu Presentase, bagi untung dan bagi rugi, jaminan

5. Religiusitas

Variabel religiusitas petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik didunia dan akhirat. Religiusitas terdiri dari tiga indikator yaitu pengetahuan, ideologi, ibadah.

3.3.2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel independen (Supomo, 2018:62). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (P, indra dan cahyaningrum, 2019:03).

1. Loyalitas Nasabah

Variabel loyalitas nasabah pelanggan mengedepankan dan membeli suatu produk secara konsisten. Loyalitas nasabah terdiri dari tiga indikator yaitu *repeat, retention, referrals*.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Layanan X_1	Penggerak yang penting bagi loyalitas pelanggan. Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sikap karyawan yang positif akan memperkuat loyalitas pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>
2.	Citra Perusahaan X_2	Salah satu bagian terpenting karena hasil proses konsumen membandingkan kualitas produk, kualitas layanan dan konsumen akan membuat persepsi yang berbeda beda setiap orang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Citra Eksklusif 2. Citra <i>Inovative</i> 3. Citra Harga Terjangkau
3.	Kepercayaan X_3	Melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integritas 2. Kebajikan 3. Kompetensi
4.	Sistem Bagi Hasil X_4	Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentase 2. Bagi untung dan Bagi rugi 3. Jaminan
5.	Religiusitas X_5	Petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik didunia dan akhirat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Ideologi 3. Ibadah
6.	Loyalitas Nasabah Y	Pelanggan mengedepankan dan membeli suatu produk secara konsisten.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat purchase</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referrals</i>

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan computer 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. 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.

3.5.2. Uji Kualitas Data

(Supomo, 2018:173) Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan hasil pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Oleh karena itu, kesimpulan tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu reliabilitas dan validitas.

3.5.2.1. Uji Validitas

(Supomo, 2018:176) Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Oleh karena itu, jika kata sinonim dari reliabilitas yang paling tepat adalah konsistensi, maka esensi dari validitas adalah akurasi. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

(Supomo, 2018:173) Konsep reliabilitas dapat dipahami melalui ide dasar konsep tersebut, yaitu konsistensi. Peneliti dapat mengevaluasi instrument penelitian berdasarkan perspektif dan teknik yang berbeda, tetapi pertanyaan mendasar untuk mengukur reliabilitas data adalah “bagaimana konsistensi data yang dikumpulkan?” pengukuran reliabilitas menggunakan indeks numerik yang disebut dengan koefisien.

3.5.3. 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 (Ghozali, 2018:159)

3.5.3.1. 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)

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengukur apakah suatu model regresi memiliki korelasi antar variabel independen. Ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan cara melihat nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF), dimana nilai tolerance $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10 , maka dapat dikatakan suatu data tidak memiliki gejala multikolinieritas (Ghozali, 2018:107)

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengukur apakah suatu model regresi memiliki ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika ada varian berbeda, maka terdapat gejala heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan metode Rank Spearman 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 (Ghozali, 2018:137).

3.5.4. 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 variabel atau lebih, juga menunjukkan hubungan antara dua variabel dependen dengan independen (Ghozali, 2018:95). Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Citra Perusahaan

X3 = Kepercayaan

X4 = Sistem Bagi Hasil

X5 = Religiusitas

β_1 = Koefisien kualitas layanan

- β_2 = Koefisien citra perusahaan
 β_3 = Koefisien kepercayaan
 β_4 = Koefisien sistem bagi hasil
 β_5 = Koefisien religiusitas
 e = Error

3.5.5. Uji Hipotesis

Koefisien korelasi positif terbesar yaitu 1 dan sebaliknya negatif terbesar -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Jika dua hubungan atau lebih variabel memiliki koefisien korelasi 1 atau -1, maka dapat dikatakan memiliki hubungan yang baik (Arifin, 2017:17)

3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai thitung > ttabel 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 (Ghozali, 2018:98).

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Uji statistic F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika didalam penelitian terdapat tingkat signifikan < 0,05 atau Fhitung dinyatakan lebih besar dari pada Ftabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5.3. 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. 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 (Ghozali, 2018:179).