

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data

3.1.1 Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file dan data ini harus dicari melalui nara sumber yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian ataupun orang yang kita jadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi ataupun data (Sugiyono, 2016). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data yang akan diolah lebih lanjut dalam penulisan, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.2.1 Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar dan sketsa. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono, 2012:329).

3.2.3 Metode Angket (Kuisisioner)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2012 : 199). Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan yang telah diuji oleh (Istiqomah, 2015 dan Nelvi, 2015). Serta penulis menguji pertanyaan dengan cara menyebarkan angket kepada 20 responden untuk uji kelayakan kuisisioner dengan melakukan uji pilot test dengan cara mengetahui pertanyaan tersebut valid atau tidak, jika pertanyaan tersebut valid maka item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penyebaran angket. Dan apabila pertanyaan tersebut tidak valid maka pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan dan harus dihapus.

3.3 Skala Pengukuran

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- | | | |
|------------------------|-------------|---|
| a. Sangat Setuju | diberi Skor | 5 |
| b. Setuju | diberi Skor | 4 |
| c. Ragu-ragu | diberi Skor | 3 |
| d. Tidak setuju | diberi Skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju | diberi Skor | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2012 : 134).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:61). Maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan Bank Syariah di Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:62). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian diperlukan teknik atau metode pengambilan sampel. Teknik digunakan oleh penulis sesuai dengan judul adalah teknik *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Pengambilan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan cara undian, memilih bilangan dari daftar bilangan secara acak, dsb (Sugiyono, 2016:63). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 nasabah Bank Syariah di Bandar Lampung.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan independen(Sugiyono 2016:3).

1. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2016:4). Terdapat lima variabel independen sebagai berikut:

a. Syariah

Syariah adalah aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT dalam melakukan seluruh kegiatan baik ibadah mahdoh seperti shalat, zakat, puasa, haji maupun muamalah (Nurhayati dan Wasilah, 2015:10). Jadi syariah itu berisi peraturan dan hukum-hukum, yang menentukan garis hidup yang harus dilalui oleh seorang muslim. Sedangkan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 yang dimaksud dengan Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

b. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan (Arif, 2015:123). Secara garis besar kegiatan operasional bank syariah dapat dibagi menjadi tiga kategori yaitu kegiatan penghimpun dana, kegiatan penyaluran dana dan jasa bank (Umam, 2016:61).

c. Promosi

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir setelah produk, harga dan tempat, serta inilah yang paling sering diidentikkan sebagai aktivitas pemasaran. Oleh karena itu promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumennya (Arif, 2015: 185). Promosi adalah proses mengkomunikasikan produk kepada masyarakat agar produk itu dikenal dan ujung-ujungnya dibeli (Istiqomah, 2015).

d. Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atas transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta empati. Kualitas pelayanan bisa menunjang atau menaikkan peluang nasabah untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan (Yogiarto, 2015).

e. Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan baik dari orang lain maupun dari diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk kebutuhan seseorang mencapai target tertentu (Mulyadi, 2016:115)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:4).

a) Keputusan nasabah

Pengambilan keputusan adalah suatu proses untuk memilih beberapa alternatif dan masukan-masukan dari orang lain disimpulkan dari suatu masalah yang ada sehingga menjadi suatu keputusan (Mulyadi, 2016: 137).

3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik (Indriantoro dan Supomo, 2002:69). Penelitian ini terdiri dari lima variabel Independen yaitu syariah, produk, promosi, pelayanan dan motivasi serta terdapat variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Penjelasan masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Variabel Syariah (X1) Istiqomah (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. - Produk bebas dari bunga dan Riba. - Akad – akad yang sesuai dengan prinsip syariah. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
2	Variabel Produk (X2) Istiqomah (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Investasi / pembiayaan untuk bisnis yang halal dan baik - Produk sesuai kebutuhan . - Produk perbankan yang beragam, menarik dan inovatif. - Bagi hasil lebih adil dan 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.

		menentramkan.	
3	Variabel Promosi (X3) Istiqomah (2015) dan Nelvi (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Iklan yang dilakukan oleh Bank. - Informasi dari pegawai Bank. - Rekomendasi dari keluarga dan teman - Brosur Bank jelas dan menarik. - Penjelasan yang jelas tentang produk yang ditawarkan. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
4	Variabel Pelayanan (X4) Istiqomah (2015) dan Nelvi (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucapkan salam diawal dan diakhir transaksi. - Pelayanan yang mudah dan lancar. - Trampil dan sopan. - Teliti. - Teknologi yang modern. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
5	Variabel Motivasi (X5) Nelvi (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Lebih terjamin keamanannya. - Kebutuhan Pribadi. - Merk/ citra terkenal baik. - Handal dalam menanggapi keluhan. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
6	Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y) Istiqomah (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan dalam pelayanan. - Keyakinan terhadap produk. - Tidak akan berpindah ke Bank lain. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.

3.6 Metode Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan *Software SPSS versi 20*

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Penjelasan kelompok melalui modus, median, mean dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku (Sugiyono, 2016).

3.6.2 Uji Validitas

Validitas adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dikatakan valid jika korelasi yang signifikan dengan skor totalnya. Item ini berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditunjukkan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuisioner atau angket dengan tujuan mengetahui kevalidan penelitian. Di penelitian ini penulis menggunakan pengujian validitas dengan menggunakan metode korelasi Pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid (Prayitno, 2012: 110)

3.6.3 Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk item yang valid dimasukkan sedangkan yang tidak valid tidak dimasukkan dalam uji realibilitas. Karena dalam uji validitas diatas semua item valid maka semua dimasukkan dalam uji realibilitas (Prayitno, 2012: 184).

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Prayitno, 2012: 127). Pengujian regresi linear berganda ini dilakukan dengan uji asumsi klasik sehingga persamaan garis regresi yang diperoleh benar-benar dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependent.

Persamaan linier berganda dengan 5 variabel independen adalah sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Y = Keputusan Nasabah

X₁ = Faktor Syariah

X₂ = Produk

X₃ = Promosi

X₄ = Peayanan

X₅ = Motivasi

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien regresi

e = Error

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi(R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi(Uji R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Tingkat ketetapan regresi dinyatakan dalam koefisien determinan majemuk (R^2) yang lainnya antara 0 sampai dengan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Priyatno, 2012:134).

3.7.3 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno 2012:137) .Ketentuan yang digunakan dalam uji F adalah sebagai berikut :

1. Jika F hitung lebih besar dari F tabel atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan ($\text{Sig} < 0,05$), maka model penelitian dapat digunakan atau model penelitian tersebut sudah layak.
2. Jika uji F hitung lebih kecil dari F tabel atau probabilitas lebih besar daripada tingkat signifikansi ($\text{Sig} > 0,05$), maka model penelitian tidak dapat digunakan atau model tersebut tidak layak.
3. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Jika nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka model penelitian sudah layak.

3.7.4 Uji t

(Priyatno, 2012:139)Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual (parsial) dalam menerangkan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Apabila $\text{sig } t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima pada ($\alpha = 0,05$).
2. Apabila $\text{sig } t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak pada ($\alpha = 0,05$).