

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

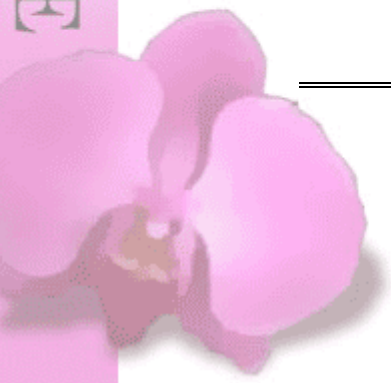
Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain Asosiatif Kausal yang menganalisis hubungan antar variabel dependendengan variabel independendengan hipotesis yang bertujuan untuk menguji pengaruh yang signifikan secara simultan antara loyalitas nasabah terhadap bank syariah yang menerapkan nilai-nilai Islam (Kejujuran, Kesetaraan, Keadilan, Kebenaran) di perbankan syariah di Kota Malang. Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada STIE Malangkuçęwara Malang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu suatu metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jogiyanto, 2005).

3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan wilayah, individu, obyek, gejala atau peristiwa untuk mana generalisasi suatu kesimpulan dikenakan (Sutrisno Hadi, 1996). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Syariah di STIE Malangkuçęwara Malang.

Menurut Sekaran (2000: 270-286), terdapat dua macam desain dalam pengambilan sampel, yaitu: (1) pengambilan sampel probabilitas (*probability sampling*) yang terdiri dari metode acak sederhana, metode sistematis, metode bertingkat, metode kumpulan, metode daerah, dan metode ganda, dan (2) pengambilan sampel non probabilitas (*non probability sampling*) yang



terdiri dari metode pengambil sampel mudah (*convenience sampling*) dan metode pengambil sampel bertujuan (*purposive sampling*).

Besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan berikut ini:

1. Rosoe (1975) dalam Sekaran (2000: 296) memberikan *Rule of Thumb*, yaitu besarnya sample yang lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 sudah mencukupi untuk penelitian.
2. Di dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti jumlahnya tidak terhingga, menurut rumus yang telah disebutkan oleh Suharsimi Arikunto (2002 : 120) sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1,96}{27,7\%} \right)^2$$

$n = 50$ Responden

Keterangan :

n : Jumlah sampel

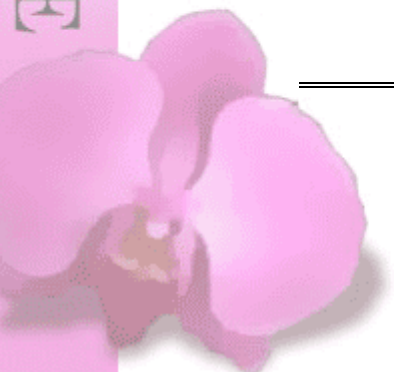
Z : Angka yang menunjukkan penyimpangan nilai variansi dari mean

E : Error (kesalahan)

Dari hasil perhitungan rumus maka jumlah sampel diambil sebanyak 50 responden dan jumlah tersebut diperkirakan sudah dapat mewakili populasi nasabah bank syariah di STIE Malangkuçęwara Malang.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang



dilakukan dengan cara memberisepangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 199). Penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner, setiap variabel tersebut akan diukur dengan menggunakan skalaliker, yang mananilai jawab dari responden pada masing-masing item dihitung menggunakan skor.

Skalaliker 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 sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2008: 132).

Menurut Rangkuty (2011 : 66) dalam skalaliker jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju saja, tetapi dibuat lebih banyak kemungkinan jawabannya dengan adanya lima skalaliker, yaitu:

- a. Skala 1 = Sangat tidak setuju, diberi nilai 1
- b. Skala 2 = Tidak setuju, diberi nilai 2
- c. Skala 3 = Netral, diberi nilai 3
- d. Skala 4 = Setuju, diberi nilai 4
- e. Skala 5 = Sangat setuju, diberi nilai 5

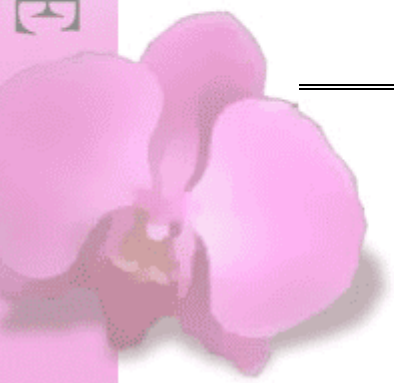
3.1.4 Variabel dan Pengukuran

3.1.4.1 Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang diharapkan mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*).

Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kejujuran (X1)



Dalam penelitian ini variable kejujuran diukur dengan factor-faktor seperti keramahan, proses akad, pertanggung jawaban akad dan sikap ketulusan pelayanan.

b. Kesetaraan (X2)

Dalam penelitian ini kesetaraan diukur dengan factor-faktor seperti jenis kelamin, suku, hak yang sama dan kewajiban yang sama.

c. Keadilan (X3)

Dalam penelitian ini keadilan diukur dengan factor-faktor seperti pembagian yang sama, bagibeban atau kerugian yang sama, tingkat konsekuensi dan pembebanan sepihak.

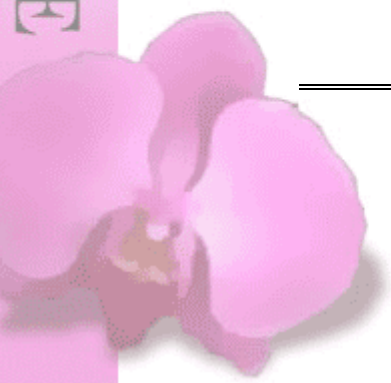
d. Kebenaran (X4)

Dalam penelitian ini kebenaran diukur dengan factor-faktor seperti arus informasi, situasi konflik, rutinitas arus informasi dan jaminan yang nyata.

3.1.4.2 Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y). Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai pengalaman nasabah dalam menggunakan jasa sebuah bank, mengacu pada komitmen yang dimiliki oleh nasabah terhadap sebuah bank sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut dalam waktu yang lama dan menyebarkan informasi yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada calon nasabah. Indikator pengukurannya meliputi:

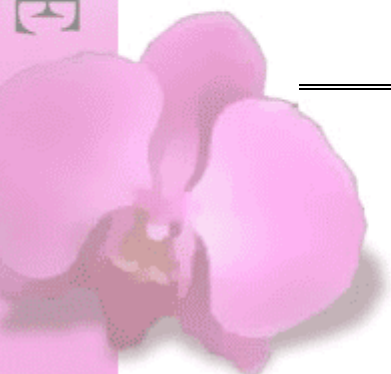
- Kesetiaan nasabah menggunakan jasa dalam jangka waktu minimal satu tahun dan terus berkelanjutan
- Nasabah tidak menggunakan jasa bank lain
- Nasabah merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain



- d. Kepercayaan nasabah bahwa bank tersebut adalah alternatif terbaik
 Untuk indikator masing-masing variabel disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Kejujuran (X1)	1. Pemberian Informasi 2. Konsisten 3. Pemberian Pelayanan 4. Perilaku Pegawai	1. Bank memberi informasi yang akurat 2. Bank konsisten menjalankan akad 3. Bank memberikan pelayanan yang terbaik 4. Pegawai menghargai dan mengutamakan nasabah
Kesetaraan (X2)	1. Penggolongan Jenis Kelamin 2. Penggolongan Daerah Asal 3. Penggolongan Hak 4. Penggolongan Kewajiban	1. Menggolongkan laki-laki dan perempuan 2. Menggolongkan berdasarkan daerah asal 3. Menggolongkan Hak 4. Menggolongkan Kewajiban Pelanggan
Keadilan (X3)	1. Bagi Hasil 2. Pembagian Kerugian 3. Tanggung Jawab Atas Permasalahan 4. Ketidakseimbangan	1. Melakukan Bagi Hasil Sesuai Kesepakatan 2. Melakukan Pembagian Kerugian Sesuai Kesepakatan 3. Konsekuensi Dalam Tanggung Jawab Masalah Pelanggan 4. Melakukan ketidakseimbangan Pertanggungjawaban



Kebenaran (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Wawasan 2. Penyelesaian Konflik 3. Penyampaian Informasi 4. Penjaminan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Wawasan Yang Jelas Mengenai Detail Produk 2. Bank Menyelesaikan Konflik Yang Dapat Diterima 3. Bank Menyampaikan Informasi Rutin 4. Bank Memberikan Penjaminan dan Dapat Dipertanggungjawabkan
Loyalitas Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetiaan Nasabah 2. Tidak Menggunakan Bank Lain 3. Merekomendasikan 4. Percaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetiaan Nasabah Menggunakan Jasa Dalam Jangka Waktu Minimal Satu Tahun dan Terus Berkelanjutan 2. Nasabah Tidak Menggunakan Jasa Bank Lain 3. Nasabah Merekomendasikan Bank Tersebut Kepada Orang Lain 4. Kepercayaan Nasabah Bahwa Bank Tersebut Adalah Alternatif Terbaik

(Sumber : Data Primer, 2017)

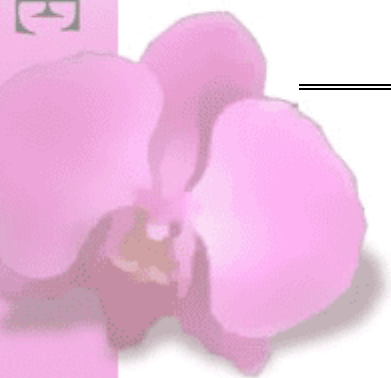
3.1.5 Metode Analisis Data

3.1.5.1 Metode Analisis

Penelitian ini diolah menggunakan *software* pengolah data statistik yaitu *SPSS 23 for Windows* dengan tahapan pengujian sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk menguji bahwa data tersebut sesuai dengan apa yang harus diukur. Data dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (Ghozali, 2016).



b. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk menguji reliabilitas suatu data dapat dilakukan dengan melihat nilai *coefficient reliability*. Data dikatakan valid apabila nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,7 (Ghozali, 2016).

3.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar Kejujuran (X1), Kesetaraan (X2), Keadilan (X3), Kebenaran (X4) berkontribusi terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

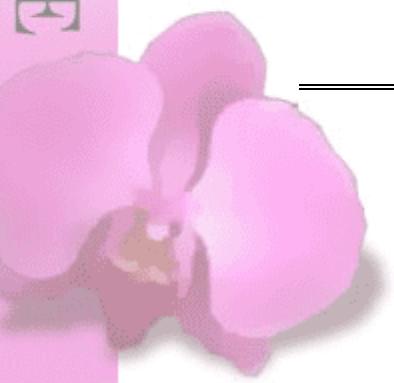
3.1.5.3 Uji Asumsi Klasik

a) Normalitas

Untuk menguji dalam sebuah regresi, apakah residual atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan *Kolmogorov Smirnov Test*. Jika nilai probabilitas *Asymp.sig (2-tailed)* signifikan di atas ($> 5\%$), maka data dikatakan data berdistribusi normal (Ghozali, 2016).

b) Multikolinieritas

Untuk dapat menguji apakah persamaan regresi terdapat gejala multikolinieritas adalah dengan koefisien antar variabel independen, Apabila tidak terjadi multikolinieritas di antar variabel bebasnya maka dapat dinyatakan bahwa model



ujiregresitersebutbaik.Jikanilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan tolerance diatas 0,1maka data dapatdikatakanterbebasdarigejalamultikolinearitas (Ghozali, 2016).

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan, jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji Scatterplot. Jika terdapat titik-titik yang membentuk pola (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak terdapat pola yang jelas (titik-titik menyebar) dan berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.1.5.4 Uji Regresi

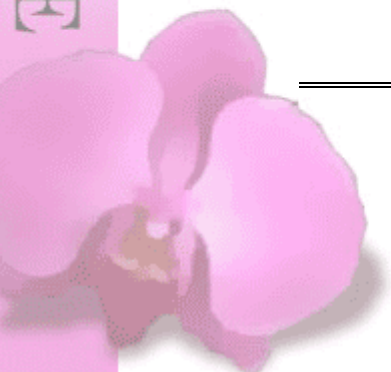
a. Regresi berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel independen (Kejujuran, Kesetaraan, Keadilan, Kebenaran) terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah

3.1.5.5 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, maka digunakan uji t:



- a. Jika nilai signifikansi variabel lebih kecil dari sig. 0.05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis diterima.
- b. Jika nilai signifikansi variabel lebih besar dari sig. 0.05 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis ditolak.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (Kejujuran, Kesetaraan, Keadilan, Kebenaran) secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$H_1: \rho \neq 0$, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika nilai F Hitung > F Tabel maka hipotesis nol dapat diterima. (Ghozali, 2016)

