

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Hubungan yang diteliti adalah variabel reputasi bank dan etika karyawan dengan loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Kendari.

Untuk memperoleh data peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2015). Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literature, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pertanyaan yang relevan, reliabilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah

statement dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap statement tersebut.

STS	= Sangat Tidak Setuju
TS	= Tidak Setuju
N	= Netral (ragu-ragu)
S	= Setuju
SS	= Sangat Setuju

Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan obyek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap-tiap responden.

Untuk skor dari jawaban setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti. Pemberian skor terhadap pemilihan jawaban adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 bila jawaban angket memilih alternatif SS
2. Skor 4 bila jawaban angket memilih alternatif S
3. Skor 3 bila jawaban angket memilih alternatif N
4. Skor 2 bila jawaban angket memilih alternatif TS
5. Skor 1 bila jawaban angket memilih alternatif STS

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dan berlangsung selama dua bulan yang bertempat di Bank BTN Syariah KCPS Kendari yang terletak di Jl. MT Haryono, Wowawangu, Kec. Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93561.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Kendari. Berdasarkan wawancara awal penulis dengan pihak Bank, jumlah nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari pada tahun 2021 adalah sekitar 3.557 orang nasabah. Maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 3.557 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2015).

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah Probability Sampling, teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2015). Sampel dari penelitian ini adalah nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Kendari di waktu tertentu menurut peneliti.

Dari beberapa rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran atau banyak sampel

N = banyak populasi

e = persentase kesalahan yang dapat ditolerir menurut statistik.

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3.557}{1 + 3.557(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.557}{1 + 3.557(0,01)}$$

$$n = \frac{3.557}{1 + 35,57}$$

$$n = \frac{3.557}{36,57}$$

$$n = 97,2$$

$$n = 97$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diatas, maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 97 responden dengan tingkat kesalahan 10%.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lokasi yang dijadikan obyek penelitian.
2. Angket Dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data langsung dari nasabah sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer mengenai pengaruh reputasi bank dan etika karyawan terhadap loyalitas nasabah.
3. Dokumentasi Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi diperlukan untuk mencari data tentang jumlah nasabah yang loyal di Bank BTN Syariah KCPS Kendari.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Reputasi Bank (X1)	1. Nama baik	(Hasanah, 2015) dan (Herliana, 2018)
		2. Dikenal luas	
		3. Kemudahan diingat	
2.	Etika Karyawan (X2)	1. Pelayanan yang baik	(Kasmir, 2005) dan (Mahbab, 2016)
		2. Perhatian dan kesungguhan	
		3. Sopan santun tutur kata dan hormat	
		4. Lemah lembut dan ramah tamah	
		5. Bertanggung jawab	
		6. Melayani dengan sepenuh hati	
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	1. Repeat (pemakaian berulang)	(Lupiyoadi, 2001) dan (Fitriani, 2018)
		2. Retention (royal terhadap produk)	
		3. Referral (merefereasikan)	

Sumber: data diolah, 2022

3.6. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam menganalisa ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni berangkat dari fakta-fakta yang umum, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang umum kongkrit ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat khusus.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas (Priyono, 2016). Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu menganalisis pengaruh antar variabel.

Alat uji analisis data menggunakan regresi linier berganda. Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan komputer dan software program SPSS versi 26. Ukuran statistik ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dengan satu variabel independen (Priyono, 2016). Untuk keabsahan data maka sebelumnya data yang diperoleh dari laporan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas kuesioner dan uji reliabilitas kuesioner.

3.6.1. Uji validitas dan Reliabilitas Data

3.6.1.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu tingkatan yang mengukur karakteristik yang ada dalam fenomena didalam penyelidikan. Dalam penelitian ini, metode validitas yang digunakan adalah construct validity atau validitas kontrak yang merupakan tipe validitas yang mempertanyakan apakah kontrak atau karakteristik dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Dimana daftar kuesioner yang telah diisi oleh responden akan diuji hasilnya guna menunjukkan valid tidaknya

suatu data. Bila valid, ketetapan pengukuran data tersebut akan semakin tepat alat ukur tersebut.

Dalam penelitian ini, cara untuk memutuskan valid atau tidaknya suatu data menggunakan analisis Bivariate Pearson (Korelasi Produk Moment Pearson), analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap.

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama (Fitriani, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode internal consistency reliability atau reliabilitas konsisten internal, yaitu suatu pendekatan untuk menaksirkan konsistensi internal dari kumpulan item atau indikator dimana beberapa item dijumlahkan untuk menghasilkan skor total untuk skala.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara one shot (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran variabelnya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengujian reliabilitas dapat diterima jika $\alpha \geq 0,6$ dan dihitung dengan menggunakan Cronbach's alpha.

3.7. Analisis Data

3.7.1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah:

3.7.1.1. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal (Sujianto, 2009).

Data yang mempunyai distribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya parametric-test. Untuk data yang tidak mempunyai distribusi normal tentu saja analisisnya harus menggunakan non parametric-test. Dalam mendeteksi

normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva Normal Q-Q Plots.

Ketentuan pengujian ini adalah:

1. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, distribusi data adalah tidak normal.
2. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, distribusi data adalah normal.

3.7.1.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF), dan nilai tolerance. Apabila nilai tolerance mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

3.7.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2013).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi $- Y$ sesungguhnya) yang telah di-standardized. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur ada tidaknya korelasi antar variabel

dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi mempelajari hubungan yang diperoleh dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antar variabel. Hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen disebut analisis regresi linear berganda (Fitriani, 2018).

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

Keterangan : Y = Loyalitas Nasabah

X_1 = Reputasi Bank

X_2 = Etika Karyawan

α = Nilai Konstanta

β_1 = Koefisien 1

β_2 = Koefisien 2

e = nilai error 5

3.7.3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh reputasi bank dan etika karyawan terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Kendari. Dan dalam pengujian ini menggunakan uji F dan uji t.

3.7.3.1. Uji parsial (uji t)

Tahap selanjutnya yang harus dilakukan yaitu dengan menguji hipotesis nol. Jika sampel yang diambil merupakan sampel besar, maka signifikansi yang dihasilkan di bawah

hipotesis nol dapat diuji dengan pengujian dua arah (tingkat signifikansi = 5%) dengan menggunakan t-test.

Untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau diterima, akan diperbandingkan antara t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak. Begitu pula apabila t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan untuk uji t berdasarkan probabilitas, yaitu jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7.3.2. Uji Simultan (uji F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika probabilitas (signifikansi)

lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2009) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel Dependen.

