

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Mataram yang menjadi sebagai nasabah atau menggunakan jasa perbankan di Bank NTB.

Penentuan jenis objek berdasarkan kriteria inklusi, yaitu masyarakat di kota Mataram sebagai nasabah atau menggunakan jasa perbankan di Bank NTB dan dapat menjelaskan hubungan variabel independen religiusitas, kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap variable dependen kepetusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

B. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara secara langsung atau hasil pengisian kuesioner. Adapun responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Mataram yang menjadi nasabah atau menggunakan jasa perbankan di PT Bank NTB. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2008) populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu dan memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Karena sampel digunakan untuk mewakili populasi yang diteliti, sampel cenderung digunakan untuk riset yang berusaha menyimpulkan generalisasi dari hasil temuannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah nasabah yang menggunakan produk jasa di Bank NTB di kota Mataram. Mengingat jumlah populasi yang cukup banyak, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian dilakukan pengambilan sampel (*sampling*). Berdasarkan proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *icidental sampling*. *Icidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang kebetulan ketemu dengan peneliti yang menggunakan produk jasa di Bank NTB dan dianggap cocok sumber data dalam penelitian (Sugiono, 2008). Berdasarkan penjelasan tersebut dalam penelitian ini menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$, peneliti tidak dapat menentukan jumlah populasi secara pasti, namun demikian diambil jumlah 100 responden yang sudah sesuai dengan kriteria penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan, akurat dan realistis. Maka dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui:

a. Angket (kuesioner)

Pada penelitian ini, melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan menyerahkan atau mengirim daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan untuk di isi oleh responden. Dimana kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu:

- Pertama, kuesioner berisi identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dan lama menjadi nasabah.
- Kedua, kuesioner berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan religiusitas, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram yang akan dikonversi PT. Bank NTB Syariah.

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung atau dalam bentuk komunikasi verbal seperti percakapan untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan tanya jawab secara langsung kepada nasabah yang menggunakan produk dan jasa Bank NTB di kota Mataram.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Agar penulis lebih terfokus, sehingga data yang diperoleh tidak melenceng dari pokok permasalahan. Wawancara yang digunakan adalah tatap muka/langsung dengan narasumber. Pada saat wawancara penulis merekam dan mencatat jawaban yang disampaikan oleh narasumber agar memperoleh jawaban. Data dari hasil wawancara ini nantinya akan digunakan untuk analisis deskriptif kuantitatif.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan variabel independen (bebas) yaitu:

- a. Religiusitas (X1) tidak lain merupakan integrasi secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Maksudnya perilaku nasabah bank syariah yang terukur dalam keagamaan yang dimiliki dalam menghayati dan mengamalkan ajaran agama islam.
- b. Kualitas pelayanan (X2) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat agar mencapai kepuasan yang maksimum bagi nasabah.

- c. Kualitas produk (X3) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya yaitu daya tahan keandalan, ketetapan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Dimana pihak perbankan harus melakukan berbagai inovasi untuk menghasilkan produk-produk terbaru.

2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah keputusan masyarakat bertransaksi di Bank NTB kota Mataram baik tabungan, pinjaman dana dan lain-lain sebagai berikut:

Keputusan adalah pengakhiran daripada proses pemikiran tentang apa yang dianggap sebagai “masalah” sebagai sesuatu yang merupakan penyimpangan daripada yang dikehendaki, direncanakan atau dituju dengan menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif pemecahannya (Atmosudirdjo, 1990 dalam Sabri, 2013).

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Instrumen penelitian adalah suatau alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2014). Dimana instrumen penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan masyarakat bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Religiusitas	- Riba - Prinsip syariah	1,2,3,4 dan 5
2	Kualitas Pelayanan	- <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Tangibles</i>	1,2,3,4 dan 5
3	Kualitas Produk	- <i>Reliability</i> - <i>performance</i> - <i>Confermance</i>	1,2,3,4 dan 5
4	Keputusan nasabah	- Kepuasan - Fasilitas - Pengetahuan	1,2,3,4 dan 5

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Zuriyah (2006) skala *likert* merupakan sejumlah pernyataan positif dan negatif mengenai suatu objek sikap. Dalam penelitian ini, pernyataan sikap menggunakan skala dan nilai sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Nilai Kuesioner

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berhubungan dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner, maka diperlukan adanya uji kualitas instrument berupa uji validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan, sejauh mana peneliti dapat mengukur apa yang ingin diukur, agar dapat mengetahui valid atau tidak validnya suatu kuisisioner yang akan diuji. Suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Tinggi rendahnya suatu alat ukur menggambarkan sejauh mana keterkaitan antara variabel yang diuji oleh peneliti (Freddy, 2008). Kriteria dikatakan valid atau layak dapat digunakan jika $r_{hitung} \geq r_{table}$ maka dapat dikatakan valid (Ghozali, 2006).

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dimana hasil yang didapat itu bisa dipercayai atau walaupun penelitian itu dilakukan berulang-ulang tetap memiliki nilai atau hasil yang sama atau tidak berbeda jauh, kriteria dinyatakan reliabel apabila koefisien minimal sebesar 0,60 (Sugiono, 2008).

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Alat Analisis Data

- a. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis program SPSS 16 dan dibantu dengan program *Microsoft Excel 2007*.

2. Metode Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan untuk penelitian ini. Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat autokorelasi, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal (Ghozali, 2006).

1) Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen, variabel independen dan keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi adanya normalitas dapat dilihat secara visual dan uji Kolmogorov Smirnov ataupun Saphiro Wilk. Secara visual normalitas dapat dilihat dari Normal Q-Q Plot, yaitu jika titik-titik pengamatan berada di sekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data menyebar normal.

Pada pengujian melalui uji Kolmogorov Smirnov dan Saphiro Wilk test, criteria pengujian adalah:

- a) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak menyebar normal.
- b) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data menyebar normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Valance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. jikalau nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi. Untuk mendeteksi multikolinearitas, secara umum dapat berpedoman pada (Septutyingsih, 2002):

- 1) Besaran *Valance Inflating Factor* (VIF) dan Tolerance
 - a) Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1
 - b) Mempunyai angka TOLERANCE mendekati 1
- 2) Besaran korelasi antar variabel independen
 - a) Koefisien korelasi antar variabel independenn harus lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat, maka terjadi problem multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik jika tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolute residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas (*independent variable*) terhadap satu variabel respon (*dependent variable*). Analisis regresi berganda dengan dua atau lebih independent variable, dengan formulasi umum (Basuki, 2014).

Model estimasi yang digunakan untuk membentuk persamaan regresi linear berganda dibawah ini adalah metode *Ordinary Least Square (OLS)*:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram

- a = Konstanta
- X_1 = Religiusitas
- X_2 = Kualitas pelayanan
- X_3 = kualitas produk
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi
- e = Residual/Error

1) Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksud dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009).

Hipotesis dalam pengujian adalah sebagai berikut:

H_0 = Variabel independen X_n tidak mempengaruhi terhadap variabel dependen Y secara signifikan.

H_1 = Variabel independen X_n mempengaruhi terhadap variabel independen Y secara signifikan.

Dengan kriteria pengujiannya adalah:

- a) Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ nilai signifikan ($\text{sig} \leq 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $>$ nilai signifikan ($\text{sig} \geq 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_1 ditolak

sehingga variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t-statistik)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2009). Secara individu, hipotesis dalam pengujian adalah sebagai berikut:

H_0 = Variabel independen X_n tidak mempengaruhi terhadap variabel dependen Y secara signifikan.

H_1 = Variabel independen X_n mempengaruhi terhadap variabel independen Y secara signifikan.

Dengan kriteria:

- a) Bila t hitung $>$ t tabel atau probabilitas $<$ tingkat signifikan ($\text{sig} < 0,05$), maka H_0 ditolak sekaligus H_1 diterima artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Bila t hitung $<$ t tabel atau probabilitas $>$ tingkat signifikan ($\text{sig} << 0,05$), maka H_0 diterima sekaligus H_1 ditolak artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) disebut juga dengan istilah koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of*

determination) yang hamper sama dengan koefisien R^2 . R^2 proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i ; $I = 1,2,3,4,\dots$, k) secara bersama-sama. Sementara R^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila suatu variabel independen ditambahkan kedalam model. Menurut Gujarati (2003) dalam buku Ghozali (2009), jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted* R^2 negatif, maka nilai *adjusted* R^2 dianggap bernilai nol. Secara sistematis jika nilai $R^2 = 1$, maka *adjusted* $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka nilai *adjusted* $R^2 = (1-k)/(n-k)$. jika $k > 1$, maka *adjusted* R^2 akan bernilai negatif. Suatu model dikatakan baik jika indikator pengukur kebaikan model yaitu *adjusted R Square* bernilai tinggi.