

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu jenis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif guna untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap nasabah dalam menggunakan tabungan haji.

B. Metode Penentuan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan semua anggota dari kelompok manusia, kejadian, barang, data yang merupakan objek penelitian (Sutrisno Badri,2012:31). Populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai ciri dan kualitas yang ditetapkan peneliti adalah untuk bahan pengajaran dan kemudian bisa ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi itu bukan sekedar orang, tetapi bisa juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya jumlah suatu obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi semua karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono,2016: 117). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan tabungan haji pada Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara Barat berjumlah 132.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang harus mewakili/representatif (Sutrisno Badri, 2012:31). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono,2016:118)

Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *probability sampling*, sedangkan jenisnya menggunakan *random sampling* yaitu metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil. (Kerlinger, 2006: 188)

Cara menentukan sampel sesuai dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan yang bisa ditoleri/diinginkan (5%)

$$n = \frac{132}{1+132(0,05)^2}$$

$$n = \frac{132}{1+132(0,0025)}$$

$$n = \frac{132}{1,33} = 99,248$$

C. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis dan dibagikan kepada para responden untuk kemudian dijawabnya. Apabila seorang peneliti tahu pasti variabel yang digunakan dalam penelitiannya maka teknik kuesioner ini merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sangat efisien. Kuesioner sangat cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, kuisisioner juga dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Dalam kuisisioner ini, penulis menggunakan skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. (Kinneer dan Umar, 20 10: 137)

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut diadikadkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Kuisisioner dengan skala likert sebagai berikut :

SS	= Sangat Setuju	diberi skor 4
S	= Setuju	diberi skor 3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	= Sangat Tidak setuju	diberi skor 1

Namun, dalam penelitian ini penulis tidak mengkhususkan kategori netral pada analisis, karena Hussain Umar (2010 : 137) berpendapat bahwa selama para responden tidak memberikan alasan maka kategori netral tidak harus dipakai, selain itu juga penulis juga ingin menghilangkan kecenderungan responden untuk memilih jawaban tengah (ragu-ragu atau biasa saja). Kuisisioner ini dibagikan kepada responden baik langsung maupun online melalui penyebaran kuisisioner.

2. Riset Kepustakaan

Dalam melakukan riset penulis membaca, meneliti, dan mempelajari bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, artikel-artikel, jurnal-jurnal, surat kabar, internet dan informasi-informasi tertulis lainnya yang berhubungan dengan pembahasan dalam skripsi ini. (Nova, 2010: 61)

D. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah penjelasan definisi variabel yang telah dipilih oleh peneliti (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, secara praktik, secara nyata, dalam lingkup objek yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan terikat.

a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebad yang digunakan disini yaitu kualitas produk, kualitas jasa, dan citra perusahaan.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan disini yaitu kepercayaan.

Tabel 2.1

Variabel Indikator

Variabel	Indikator	Ukuran
Independen		
Kualitas Produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Kinerja b. Reliabilitas c. Feature d. Keawetan e. Desain f. Estetika g. <i>Perceived quality</i> 	Ordinal
Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Compliance</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Tanggibel</i> d. <i>Emphaty</i> e. <i>Responsiveness</i> 	Ordinal
Citra Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Personality</i> b. <i>Reputation</i> c. <i>Value</i> d. <i>Corporate Identity</i> 	Ordinal
Dependen		
Kepercayaan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Ability</i> b. <i>Benevolence</i> c. <i>Integrity</i> 	Ordinal

E. Teori Keabsahan Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam hal ini perlu dibedakannya hasil penelitian yang valid dan reliable dengan instrument yang valid dan reliable. Hasil penelitian yang valid terdapat kesamaan antara data yang sudah terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada obyek yang akan diteliti. Jika dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul adalah data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid karena berbeda. Sedangkan penelitian yang reliabel, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam obyek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. (Sugiyono,2016: 172)

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis, dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya dengan menggunakan prosedur statistik *person's product moments correlation*. Kaidah yang digunakan disini yaitu syarat yang harus dipenuhi jika $r > r$ tabel, sehingga jika ada korelasi dengan total skor $< r$ tabel maka butir dalam instrumen dikatakan tidak valid. (Sugiyono, 2006:267)

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya yang diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen

yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek sama, akan menghasilkan data yang sama. (Sugiyono,2016: 173)

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi kuesiner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu. Menurut Imam Ghozali (2005), suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cronbach Alpha. Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 60%. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 (Yarnest,2004:67).

F. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji untuk mengetahui sifat hubungan yang linear dari suatu variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti oleh perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah :

1. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah linear.

2. Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linear.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan apakah tidak ada sebaran perbedaan skor pada *sample* dan populasinya sehingga dapat kita ketahui bahwa populasi data terdistribusi dengan normal. Uji normalitas ini menggunakan teknik *one sample Kolmogorov-smirnov* (Priyatno, 2008).

Metode dalam mengambil keputusan uji normalitas adalah apabila nilai $\text{sig} (p) > 0.05$ artinya tidak ada perbedaan dalam skor pada sampel dan populasi maka sebaran datanya normal, sedangkan jika nilai $\text{sig} (p) < 0.05$ artinya sebaran data tersebut tidak normal.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas. Menurut Frisch, suatu model regresi dikatakan terkena multikolinearitas bila terjadi linear yang sempurna (perfect) atau pasti (exact) di antara beberapa atau semua variabel bebas dari suatu model regresi. Akibatnya akan

kesulitan untuk dapat melihat pengaruh variabel penjelas terhadap variabel yang dijelaskan.(Agus Tri Basuki,2017:54)

Cara untuk menentukan apakah suatu model memiliki gejala Multikolinieritas yaitu dengan cara uji VIF, cara ini melihat apakah nilai VIF untuk masing-masing variabel lebih besar dari 5 atau tidak. Bila nilai VIF lebih besar dari 5 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala Multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi apabila terjadi ketidak samaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Apabila dalam varians dari satu pengamatan lain tetap, artinya homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas. Untuk mendeteksi hal tersebut dapat dilihat dari grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya (SRESID). (Imam Ghozali,2007:105)

Cara yang digunakan dalam menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas dengan metode statistic yaitu dengan Uji Glejser dimana apabila variabel penjelas secara statistic signifikan mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah heteroskedastisitas. Kaidah yang dipakai disini yaitu apabila $\text{Sig.} > 0,05$ maka dapat dikatakan data tidak terkena

heterokedastisitas sedangkan Sig. < 0,05 dikatakan terkena heterokedastisitas.

2. Analisis Model Regresi Berganda

Dalam praktek sesungguhnya banyak sekali faktor yang mempengaruhi suatu variabel terikat (dependen variabel), tidak hanya satu variabel. Seperti penelitian yang penulis lakukan yaitu faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepercayaan akan nasabah terhadap suatu bank seperti kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan itu sendiri. Untuk membuat analisis bagaimana pengaruh berbagai macam faktor independen terhadap variabel dependen bisa dengan menggunakan analisis regresi berganda. (Agus Tri Basuki, 2017:33)

Data dianalisis yang menggunakan model regresi berganda (multiple regression method) berdasarkan hubungan dua variabel yaitu : variabel independen dan variabel dependen. Sebagai variabel independennya yaitu kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), citra perusahaan (X3), sedangkan variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah (Y)

Persamaan model regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan simbol :

Y = Kepercayaan Nasabah

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Layanan

X_3 = Citra Perusahaan

a = Konstanta

b_{1-3} = Koefisien regresi

e = Variabel Pengganggu (Disturbance error)

3. Uji Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dalam penelitian ini yaitu variabel kepercayaan nasabah.

Koefisien Determinasi merupakan indikator yang menunjukkan besarnya varians variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Jadi untuk mencari koefisien determinasinya kita bisa mendapatkan dari besarnya penyimpangan atau varians dari variabel dependen dengan dibagi dengan total penyimpangan atau varians. (Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, 2016:171)

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Uji F artinya untuk melihat kemampuan seluruhnya dari variabel bebas untuk dapat ataupun mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel Y dan juga untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol (Suharyadi, 2004 : 523) . untuk menguji hipotesis alternatif dilakukan uji F dengan rumus sebagai berikut :

$$F\text{-hitung} = \frac{R^2(K-1)}{(1-R^2)/(N-K)}$$

Dari hasil output SPSS, Uji F dapat dilihat nilai F pada tabel ANOVA. Pengujian ini dilakukan dengan uji-f pada confident level 95% dan tingkat kesalahan analisis (α) 5% dengan ketentuan degree of freedom (df_1) = $k - 1$, degree of freedom (df_2) = $n - k$.

Yaitu dengan kriteria :

Ho diterima jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Ha ditolak jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji Parsial (t)

Uji t ini biasanya digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (t). Hasil dari uji t bisa dilihat dari hasil output SPSS. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikannya (p-value) $< 5\%$ ($\alpha : 5\% = 0,005$), artinya Ho diterima dan H_1 . Artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial.

$$T_{\text{hitung}} = \frac{b_i - (B_i)}{S_{b_i}}$$

Dimana :

b_i = koefisien regresi parsial sampel

B_i = koefisien regresi parsial populasi

Sb_i = standar error koefisien regresi sampel

Pengujian parsial pada koefisien regresi secara parsial menggunakan uji-t pada tingkat keyakinan 95 persen dan tingkat kesalahan dalam analisa (α) 5 persen dengan ketentuan degree of freedom (df) = $n-k-1$, dimana n adalah besarnya sampel, k adalah jumlah variabel.

Keputusan :

Apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$: H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$: H_0 ditolak dan H_a diterima