

BAB III

METODE PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

2. Objek dan subjek penelitian

Pemilihan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan, supaya peneliti dapat lebih maksimal dalam meneliti objek penelitian sehingga mampu menghasilkan beberapa fakta baru dari penelitian tersebut. Lokasi penelitian pada BMT BIF Bugisan Yogyakarta. Alamat BMT Bugisan berada di jl. Bugisan No. 26 Bugisan Yogyakarta telp (0274) 4462455. Alasan pemilihan lokasi adalah karena sebagai salah satu anak cabang BMT Bugisan yang lokasinya tidak jauh dari pusat kota sehingga memberikan keuntungan dan tantangan bagi BMT BIF Bugisan. Keuntungannya semakin besar kesempatan BMT untuk menarik nasabah, namun hal yang harus dihadapi adalah semakin beragam keinginan nasabah yang harus dipenuhi agar nasabah tetap loyal. Subjek pada penelitian ini nasabah tabungan, alasannya nasabah BMT umumnya lebih condong untuk melakukan pembiayaan dibanding dengan menabung.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini populasi adalah semua nasabah tabungan yang datang dan akan memanfaatkan jasa perbankan pada BMT BIF Yogyakarta.

b. Sampel

Merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini akan menggunakan Purposive Sampling dan Sampling Insidental. Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok dianggap sebagai sumber data (Sugiono,2010:122). Sedangkan teknik Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono,2008:85). Kriteria penentuan sampel yaitu nasabah tabungan yang menabung selama lebih dari 1 tahun pada BMT BIF Yogyakarta dengan seringnya menabung tidak lebih dari 3 bulan absen. Kemudian total sample 50 responden alasannya umumnya nasabah BMT lebih condong untuk melakukan pembiayaan dibanding dengan menabung jadi total 50 responden cukup untuk mewakili.

4. Variabel penelitian

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen atau bisa disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y)

Merupakan dorongan perilaku para pelanggan untuk membeli pembelian secara berulang-ulang dan membangun kesetiaan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Indikator loyalitas :

- Melakukan pembelian ulang
- Tidak mudah terpengaruh
- Menarik pelanggan baru
- Membeli diluar lini produk

b. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen.pada penelitian inipeneliti menggunakan2 variabelyaitu:

1) Kualitas pelayanan(X1)

Merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh nasabah dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan nasabah

- Berwujud
- Keandalan
- Ketanggapan
- Jaminan
- Empati

2) Citra perusahaan(X2)

Merupakan kesan atau persepsi seseorang terhadap perusahaan dan produknya yang dipengaruhi faktor lain diluar perusahaan.

- Pribadi
- Nama baik
- Nilai
- Identitas

5. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

a. Metode observasi

Menurut Nasution dalam Sugiono (2010) observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia

kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi pasif, peneliti hanya datang ke tempat yang di teliti tetapi tidak terlibat didalamnya.

b. Metode kuesioner

adalah teknik pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner atau pertanyaan – pertanyaan tertulis kepada responden, dengan skala likert dengan kategori penilaian yaitu : Sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1 (Sugiono, 2014: 142).

c. Metode wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data memberikan pertanyaan kepada seseorang yang dianggap berkompeten untuk memberikan informasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara yang tidak terstruktur yaitu pewawancara bebas mengajukan pertanyaan dan tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun.

6. Sumber data

a. Sumber data primer : data yang diperoleh langsung dari responden dalam penelitian ini nasabah tabungan

b. Sumber data skunder : data yang diperoleh dari hasil dokumentasi yang dikaitkan dengan penelitian ini dan data dari staff BMT BIF Bugisan.

7. Analisis data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2010 : 427) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya di informasikan kepada orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikan 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, jikar tabel $< r$ hitung , maka butir soal tersebut valid. Data yang diperlukan dalam rumus sebagai berikut (Noor, 2011 : 169). Atau dapat kita lihat sebagai berikut:

- Jika nilai (p) $< 0,05$ atau r hitung $> r$ table maka item dinyatakan valid.

- Jika nilai (p) $>0,05$ atau r hitung $< r$ table maka item dinyatakan tidak valid

b) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas atau uji keandalan, yaitu uji keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alfa Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya *item*/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsisten responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan, jika nilai $alpha > 0,60$ disebut reliabel (Noor, 2011 : 165).

c) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui variable bebas yaitu: kualitas pelayanan (X_1) dan Citra perusahaan (X_2) terhadap variable terkait yaitu loyalitas nasabah (Y). Regresi linear berganda, yaitu:

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

Dimana:

Y : Variabel dependen

A : Konstanta

$\beta_1 \beta_2$: Koefisien b garis regresi

$X_1 X_2$: Variabel independen

E : Error / variabel e pengganggu

d) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian terdiri dari analisis regresi linear berganda dengan uji f, uji statistik t dan koefisien determinan.

1) Uji t (parsial) adalah untuk untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Taraf signifikansi menggunakan 0,05. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung dapat dilihat dari tabel coefficients, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikasi $0,05/2= 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df= n-k-1$ (Priyatno,2011 : 86).

- Apabila angka probabilitas signifikan $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Apabila angka probabilitas signifikan $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Uji f (uji simultan) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Taraf signifikansi menggunakan 0,05. Menentukan F hitung dan Ftabel (Priyatno,2011 : 83) :

- Apabila probabilitas signifikan $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

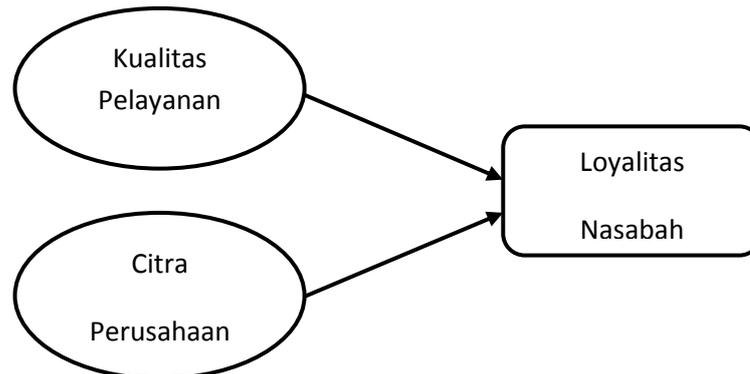
- Apabila probabilitas signifikan $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 3) R^2 (koefisien determinan) Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* adalah sempurna. Sebaliknya R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel dependen. (Mustafa, 1990 :139).

8. Alat Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat analisis data Regresi Linear Berganda dengan SPSS Statistics Versi 21.

9. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah dalam memahami hubungan antara kualitas pelayanan, citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.



Gambar 3. 1

Kerangka Berfikir

10. Hipotesis

Perbankan syariah saat ini sudah semakin berkembang, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dituntut tidak hanya memaksimalkan laba akan tetapi juga membuat strategi yang menarik konsumen serta memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan adanya pemaksimalan kualitas pelayanan maka loyalitas nasabah akan terwujud dengan sendirinya. Sebagaimana pengertian loyalitas dalam kerangka teori adalah sikap nasabah dalam menentukan kesetiaannya untuk menggunakan jasa pada suatu perusahaan.

Namun tingginya persaingan saat ini cukup mengkhawatirkan bagi BMT. Nasabah semakin banyak pilihan dalam bertransaksi, hal ini menjadikan nasabah BMT mulai kehilangan loyalitasnya, selain itu keinginan nasabah yang selalu berubah-ubah semakin menjadi tantangan bagi pihak perbankan syariah dalam menjaga loyalitas nasabahnya.

Dalam penelitian ini terdapat indikator yang saling berkaitan dalam mendorong loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan.. Maka dari itu penulis menyusun penurunan hipotesis sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk Tjiptono dalam Safitri (2015).

Keberadaan kualitas pelayanan tetap dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam menumbuhkan kemauan pelanggan untuk membeli kembali, membeli

lebih jenis layanan lainnya dan merekomendasikan pengalamannya kepada orang lain. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta.

b. Citra Perusahaan

Menurut Frank dalam Rendi (2017) secara umum citra diartikan sebagai kesan seorang/individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

Sebuah lembaga perbankan akan dianggap berhasil dalam membangun citra perusahaan apabila berhasil untuk menciptakan atau membangun suatu hal yang menyenangkan dan dapat berhasil untuk menarik minat nasabah, baik itu nasabah baru maupun nasabah yang telah ada. Nasabah akan cenderung mendatangi atau akan menjadi bagian dari perusahaan (bank) tersebut apabila telah memiliki gambaran tentang apa yang akan dialami dan rasakan dengan berdasarkan pada pengalaman-pengalaman transaksi atau informasi

sebelumnya (Krismanto dalam Irfany:2016). Dengan begitu maka bank akan diuntungkan dengan tumbuhnya citra positif dari nasabah yang bisa berakibat tumbuhnya loyalitas dari nasabah

H2 : Diduga citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT BIF Bugisan Yogyakarta.