

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk menjelaskan suatu permasalahan dengan menggunakan analisis *numerical*. (Sugiyono, 2011: 11-13).

Meskipun menggunakan penelitian kuantitatif, hasil dari penelitian ini akan dijelaskan tidak hanya berdasarkan pengolahan data angka, akan tetapi juga berupa penjelasan secara deskriptif. Metode ini digunakan dengan harapan dapat saling melengkapi sehingga hasil penelitian yang dihasilkan akan semakin kuat.

##### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta. Sementara sampel itu sendiri adalah bagian dari populasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah >30 (Djarwanto, 1999:4), yakni 47 sampel. Teknik penentuan sampel data yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data maka dapat

digunakan sebagai sampel (Martono, 2016: 80) karena memang tidak memerlukan kriteria-kriteria tertentu.

### **3. Teknik pengumpulan data**

Menurut Sugiyono (2007), sumber penelitian kuantitatif adalah hasil yang didapatkan dari pengumpulan data berupa eksperimen, survei, kuesioner, observasi, serta wawancara terstruktur.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan berupa sekumpulan pertanyaan yang telah digariskan sesuai penelitian yang dilakukan (Arikunto, 2016: 268). Kuesioner tersebut akan dibagikan kepada nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta secara offline.

### **4. Sumber data**

Terdapat dua sumber data yang akan digunakan

#### **a. Sumber data primer**

Data primer merupakan suatu data yang berupa lisan, tulisan, serta pembuatan yang bersumber dari objek atau subjek penelitian (Arikunto, 2014:22) atau dengan kata lain diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian (Bungin, 2009:122). Berdasarkan pengertian tersebut, sumber data primer penelitian ini adalah hasil jawaban pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Adapun jenis skala yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner adalah skala Likert lima titik untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dengan susunan sebagai berikut (Wijayanti, 2010:67).

**Tabel 3.1.**  
**Tingkat Penilaian Jawaban**

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS=Sangat Setuju	5
2	S=Setuju	4
3	KS=Kurang Setuju	3
4	TS=Tidak Setuju	2
5	STS=Sangat Tidak Setuju	1

**b. Sumber data sekunder**

Data sekunder adalah suatu data yang tersaji berupa dokumen grafis, foto, film, video, serta hal lainnya guna melengkapi data primer (Arikunto, 2014: 22). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder yang akan digunakan berupa

1. Dokumentasi, dengan cara mengutip langsung data yang diperoleh dari perusahaan
2. Studi Kepustakaan, dengan cara mendalami, menelaah, mencermati, dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (buku, jurnal, laporan perusahaan, dokumen publik, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan).

## **5. Keabsahan dan Kredibilitas**

Pengujian keabsahan dan kredibilitas penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji hasil kuesioner dengan menggunakan software SPSS 16.0 (*Statistika Product and Service Solution*).

Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan suatu data, di mana tingkat validitas berbanding lurus dengan tingkat keabsahan data (Arikunto, 2016:221).

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data (Arikunto, 2016:221).

## **6. Teknik pengolahan data**

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan sebagai berikut

### **a. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner yang diisi oleh nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.

### **b. Uji data**

Pengujian data merupakan langkah yang akan digunakan untuk mendapatkan hasil dari kuesioner yang dikumpulkan melalui sebuah perangkat seperti SPSS. SPSS akan digunakan untuk uji tingkat validitas, reliabilitas dan akan digunakan sebagai pengujian hubungan antara

variabel *sharia governance* dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderasi.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan bagian setelah data sudah diolah melalui reduksi dan uji data. Data kemudian akan ditampilkan dalam narasi deskriptif dan tabel.

d. Kesimpulan

Tahapan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Dalam tahap ini, peneliti akan menarik suatu kesimpulan berdasarkan data-data yang telah dikelola, yang kemudian akan dibandingkan kesesuaiannya berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya.

## **B. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Independen (X)**

#### ***Sharia Governance***

Lewis dan Algaud (2001: 200) mengatakan *sharia governance* adalah pengembangan dari konsep *good corporate governance* (GCG) yang terdiri atas transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, dan keadilan ditambah dengan *sharia compliance*. Untuk mengukur variabel ini peneliti menggunakan 19 item pernyataan. Adapun contoh dari pernyataannya adalah “Menurut saya, BNI Syariah adalah bank yang dapat dipercaya”.

## **2. Variabel Dependen (Y)**

### **Loyalitas**

Loyalitas adalah kesetiaan terhadap produk yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah punya keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas suatu produk atau jasa. Untuk mengukur variabel ini, peneliti menggunakan 6 item pernyataan. Contoh dari pernyataannya adalah “Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa BNI Syariah”.

## **3. Variabel Moderasi**

### **Kepuasan (Z)**

Menurut Musanto (2004:125), kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari konsumen atau pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang. Untuk mengukur variabel ini, peneliti menggunakan 3 item pernyataan. Contoh dari pernyataannya adalah “Kinerja karyawan di BNI Syariah telah sesuai dengan harapan saya”.

Variabel yang akan dijadikan indikator penelitian terlihat dalam tabel 3.2. di bawah ini

**Tabel 3.2.**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>		<b>Q</b>	<b>Indikator</b>
<i>Sharia Governance</i>	Transparansi	1	Akses informasi mudah
		2	Informasi jelas
		3	Informasi lengkap
	Akuntabilitas	4	Kebijakan dilakukan konsisten
		5	Informasi dapat dipercaya
		6	Setiap kebijakan dipublikasikan
	Responsibilitas	7	Memiliki prosedur kerja
		8	Memiliki tanggung jawab social
		9	Bertanggung jawab atas layanan
	Independensi	10	Melindungi kepentingan nasabah
		11	Objektif mengambil keputusan
	Kewajaran/ <i>Fairness</i>	12	Nasabah diperlakukan secara adil
		13	Mau menerima masukan/kritik
		14	Tanggap terhadap keluhan
	<i>Sharia compliance</i>	15	Perusahaan amanah (dapat dipercaya)
		16	Produk sesuai prinsip syariah
		17	Akad sesuai prinsip syariah
		18	Kegiatan bank sudah sesuai standar halal haram DPS
		19	Kegiatan bank dilandasi prinsip tolong-menolong
Kepuasan Nasabah	<i>Confirmation expectation</i>	20	Kinerja karyawan sesuai harapan
	<i>Overall satisfaction</i>	21	Puas terhadap layanan dan produk
	<i>Comparison of ideal</i>	22	Kualitas layanan dan produk lebih

			baik dari bank lain
Loyalitas Nasabah		23	Jasa yang ditawarkan sesuai kebutuhan
		24	Jasa yang ditawarkan lebih bermanfaat dari bank konvensional
		25	Tetap memakai BNI Syariah
		26	Tetap menggunakan BNI Syariah di masa yang akan datang
		27	Menceritakan keunggulan ke orang lain
		28	Menyarankan ke orang lain