

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian ini fokus utamanya yaitu menjelaskan objek penelitiannya, sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi. Data kuantitatif deskriptif yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari data laporan keuangan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian, lokasi penelitian yang diambil oleh penulis untuk mendapatkan data nasabah tabungan *mudharabah* yang penulis teliti di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yang beralamat di Jl. Veteran No. 13-14 Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kb. Deli Serdang. Waktu yang digunakan mulai dari penyusunan proposal sampai dengan tersusunnya laporan penelitian yaitu pada bulan Maret-Juni 2023 dengan tahun pengamatan periode 2020-2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.523 nasabah yang menggunakan tabungan *mudharabah* PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi atau dalam istilah matematika disebut sebagai himpunan bagian populasi (Sugiyono, 2015). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yang pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Untuk itu penulis menggunakan rumusan penarikan sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi eror

Berdasarkan rumusan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1.523}{1 + 1.523 (0.1^2)}$$

$$n = 93,88$$

$$= 93,88 \text{ dibulatkan menjadi } 94$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan sebagai responden pada penelitian ini adalah 94 orang/ responden.

3.4 Definisi Operasional Variabel Dan Aspek Pengukuran Variabel

3.4.1 Definisi operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan variabel yang digunakan dalam penelitian. Untuk memberikan pemahaman bahasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	Motivasi (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan fisiologis 2. Kebutuhan untuk harga diri 3. Kebutuhan aktualisasi diri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya memilih menabung di Bank Sumut Syariah karena kesesuaian transaksi dengan konsep dalam islam. 2. Saya memilih tabungan di Bank Sumut Syariah karena menerapkan prinsip bebas riba. 3. Saya menabung di Bank Sumut Syariah karena terbiasa dengan lingkungan yang Islami.
2.	Kualitas Pelayanan (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya mampu memahami kebutuhan nasabah.

			<p>2. Pegawai di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik.</p> <p>3. Pegawai Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya mampu menanamkan rasa kepercayaan nasabah terhadap pihak bank.</p>
3.	Pengetahuan Produk (X ₃)	<p>1. Informasi</p> <p>2. Lingkungan</p> <p>3. Pengalaman</p>	<p>1. Saya mengetahui resiko dan manfaat yang akan diterima dalam menggunakan produk <i>mudharabah</i>.</p> <p>2. Saya mengetahui dalam operasionalnya di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya menghindari unsur riba.</p> <p>3. Saya merasa puas menggunakan tabungan <i>mudharabah</i> di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.</p>
4.	Keputusan Nasabah (Y)	<p>1. Keputusan pembelian</p> <p>2. Pemilihan alternatif</p> <p>3. Perilaku pasca pembelian</p>	<p>1. Saya memutuskan menabung di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.</p> <p>2. Saya menjadi nasabah karena saya percaya pada kinerja Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.</p> <p>3. Saya akan merekomendasikan Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya kepada orang lain.</p>

3.4.2 Aspek Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono, variabel merupakan suatu objek atau kegiatan yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), antara lain:

1. Variabel Independen (bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atas timbulnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah motivasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan produk (X_3).
2. Variabel dependen (terkait) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah (Y).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah (Surdayono, 2017). Data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data-data yang diperoleh penulis dari daftar pertanyaan yang disebarkan kepada setiap responden dan melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah.
2. Data Sekunder, yaitu data yang mendukung data primer yang penulis peroleh dari berbagai sumber yang ada seperti, dokumen-dokumen perusahaan, internet, buku, jurnal dan sebagainya (Siyoto, 2015).

Instrumen pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (Suryadono, 2017). Dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen yang relevan dan mendukung penelitian antara lain: dokumen perusahaan, jurnal, skripsi dan sebagainya.

Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dalam hal penelitian ini yaitu variabel-variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skal likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2018).

Tabel 3.2
Skala Likert

No.	Keterangan	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	ST = Setuju	4
3.	N = Netral	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bilvariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi bilvariate dengan melihat output *Person Correlation*, variabel dikatakan valid apabila memberi nilai signifikansi $\leq 5\%$ (0,05) (Gozhali, 2010).

Dengan demikian validitas dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\Sigma X Y) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

X = Jumlah skor pertanyaan tiap nomor

Y = Jumlah skor total pertanyaan

r = Koefisien korelasi

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika

jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reabilitas kuesioner sangat bergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua pertanyaan penelitian. Uji statistik *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $\geq 70\%$ (0,7) maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya *cronbach alpha* (α) $< 70\%$ (0,07) maka variabel dikatakan tidak reliabel (Gozhali, 2012). Dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1) r}$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah variabel bebas dalam persamaan

r = Koefisien rata-rata kolerasi antar variabel

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis reponden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Berdasarkan latar belakang penelitian kuantitatif ini, maka teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara komponen variabel bauran pemasaran jasa terhadap keputusan nasabah (Fernandes, 2018).

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diterapkan telah dapat dilakukan analisis dan melihat apakah model predeksi yang dirancang telah dapat dilakukan ke dalam serangkaian data, maka perlu dilakukan pengujian data. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas, multikolonieritas dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K-S) yaitu untuk menguji kenormalan suatu data karena dengan uji ini menghasilkan nilai yang pasti (Gozhali, 2017).

- a. Jika nilai signifikannya pada kolmogorov $< 5\%$ (0,05), berarti residual menyebar tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan pada kolmogorov smirnov $\geq 5\%$ (0,05), berarti residual menyebar normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolenieritas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2016).

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Umar uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *varians* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk *varians* yang berbeda disebut heteroskedastisitas (Umar H. , 2011).

Salah satu cara mendeteksi heteroskedastisitas dengan melakukan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresi nilai absolut residual dengan modal yang diestimasi terhadap variabel penjelasan.

- a. Nilai signifikansi $\geq 5\%$ (0,05), tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam modal regresi.
- b. Nilai signifikansi $< 5\%$ (0,05), terjadi gejala heteroskedastisitas dalam modal regresi.

3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Secara umum analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas). Regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variabel dependen (Riduwan, 2011). Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terkait digunakan rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan

Y = Keputusan Nasabah

X₁ = Motivasi

X₂ = Pelayanan

X₃ = Pengetahuan Produk

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi Variabel Motivasi

b_2 = Koefisien Regresi Variabel Pelayanan

b_3 = Koefisien Regresi Variabel Pengetahuan Produk

e = Persentase Kesalahan

3.8 Pengujian Hipotesis

3.8.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut (Harahap, 2019):

- 1) Nilai signifikan $>5\%$ (0,05), berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.
- 2) Nilai signifikan $< 5\%$ (0,05), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.

3.8.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji F)

Uji F merupakan pengujian secara simultan (bersama-sama) untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel *independen* antara lain Motivasi, Pelayanan dan Pengetahuan produk terhadap variabel *dependen* Keputusan Nasabah, rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel *dependen* terhadap *independen*.

H_a : adanya pengaruh antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

Adanya kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah:

1. Nilai signifikan $> 5\%$ (0,05), berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.
2. Nilai signifikan $< 5\%$ (0,05), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.

3.8.3 Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien ini menunjukkan seberapa presentase variabel *independen* yang digunakan dalam model maupun menjelaskan variabel *dependen*. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* sebaliknya R^2 sama dengan 1. Maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap *dependen* adalah sempurna (Harahap, 2019).