

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah- kaidah ilmiah yang konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka- angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012: 7).

Dalam penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu BTN Syariah Yogyakarta. Sedangkan subjek dari penelitian yaitu nasabah BTN Syariah yang terletak di Jl. Faridan M Noto No.10, Kota Baru Sleman-Yogyakarta 55283.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden secara langsung. Dalam penelitian ini data primer dilakukan dengan menggunakan koesioner yang disebar oleh peneliti kepada responden. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur (buku, internet, jurnal). Dalam penelitian ini data sekunder seperti data yang diakses dari statistik perbankan syariah, majalah Infobank (Dyah, Modul Komputer Statistik, 2010: 5).

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta yang masih aktif dalam melakukan transaksi.

Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah nasabah dari Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta yang kebetulan ditemui pada saat melakukan transaksi di Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta. Karena jumlah nasabah Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta sangat besar jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan rumus pengambilan sampel menurut (Sugiyono, 2012: 62) sebagaimana tertera di bawah ini:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 95 % = 1,96

moe : Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini

ditetapkan sebesar 10 %

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = 96,04 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100, pembulatan dari 96,04. Sedangkan untuk pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* dikenakan pada individu yang berdasarkan pertimbangan tertentu. Syarat sampel yang diambil dalam penelitian adalah nasabah BTN Syariah Cabang Yogyakarta yang masih aktif dalam melakukan transaksi dan mau berpartisipasi dalam pengisian kuosioner. Adapun kriteria yang dimaksud peneliti adalah:

1. Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta
2. Usia responden minimal 16 tahun

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, diperoleh dengan menggunakan koesioner atau angket yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Koesioner disebarakan kepada Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta. Respoden adalah nasabah yang menggunakan jasa Bank BTN Syariah. Prosedur pengumpulan data :1). Membagikan koesioner, 2) responden mengisi jawaban pada koesioner, 3) koesioner dikumpulkan, diolah, dan dianalisis.

E. Teknik pengukuran

Penelitian ini menggunakan ukuran indikator masing-masing dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2012: 93). Ukuran dalam penelitian ini menggunakan ukuran ordinal. Dalam ukuran ordinal dibuat skala *interval* dengan pemberian bobot skor untuk , sebagai berikut :

Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen (Sugiyono, 2004:33). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Keadilan (*'adl*) (X1)
- 2) Kehendakbebas (*free will*) (X2)
- 3) Tanggungjawab (*responsibility*) (X3)
- 4) Kebenaran (X4)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Customer Retention* (mempertahankan nasabah) (Y).

G. Uji Instrumen

Alat analisis yang digunakan :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan tepat dalam mengukur sesuatu. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Alat ukur validitas, dalam mengukur korelasi antara masing-masing pernyataan dengan menggunakan Rumus Korelasi *Product Moment*, sebagai berikut :

$$r = \frac{n\Sigma X^1 Y^1 - \Sigma X^1 \Sigma Y^1}{\sqrt{n\Sigma X_1^2 - (\Sigma X_1)^2} \sqrt{n\Sigma Y_1^2 - (\Sigma Y_1)^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

Suatu indikator dikatakan valid, apabila $n = 100$ dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{table} = 0,195$ dengan ketentuan: Jika hasil r hitung positif $r_{hitung} > r_{table} (0,195)$ maka variabel disebut valid. Jika hasil r hitung negatif $r_{hitung} < r_{table} (0,195)$ maka variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu alat instrumen jika digunakan untuk mengukur suatu gejala menunjukkan hasil yang sama (konsisten) dari waktu ke waktu, maka alat pengukur tersebut reliable (Mudrajad, 2003: 154).

Alat untuk mengukur Reliabilitas menggunakan Rumus *Cronbach' Alpha*, sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan soal

σ_i^2 = Varians butir pertanyaan soal

σ^2 = Varians skor tes

Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila:

Jika hasil variabel menunjukkan $\alpha > 0,60$ maka reliable

Jika hasil variabel $\alpha < 0,60$ maka tidak reliable.

H. Metode Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan untuk memaparkan data, sehingga diperoleh kebenaran atau ketidakbenaran dari suatu hipotesis. Serta untuk cara untuk menetapkan alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.

1. Analisis regresi linier berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap *customer retention*, yakni Keadilan (*'adl*), Kehendakbebas (*free will*), Tanggungjawab (*responsibility*), Kebenaran sebagai variabel independen terhadap *Customer Retention* (mempertahankan pelanggan) sebagai variabel dependen.

Persamaan Regresi linear berganda (Priyatno, 2009:47), sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

Keterangan :

$Y = \textit{Customer Retention}$ (mempertahankan pelanggan) (variabel dependen)

$b_0 =$ konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4 =$ koefisien regresi

$X_1 =$ Keadilan (*'adl*)

$X_2 =$ Kehendakbebas (*free will*)

$X_3 =$ Tanggungjawab (*responsibility*)

X4 = Kebenaran

e1 = error term (tingkat kesalahan)

I. Hipotesis

1. Uji T

Uji T, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak (Priyatno, 2009:50).

Taraf signifikan menggunakan 0,05, dengan hipotesis sebagai berikut :

H1 = Penerapan Etika Bisnis Islam berpengaruh terhadap *Customer Retention*

Rumus untuk menguji T-test, sebagai berikut :

$$t = \frac{R\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - R^2}}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi

R² = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

2. Uji F

Uji F atau uji koefisiensi regresi secara simultan, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak (Priyatno, 2009:48).

Taraf signifikan menggunakan 0,05, dengan hipotesis sebagai berikut :

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Artinya Keadlian, kehendakbebas,tanggungjawab, dan kebenaran secara silmutan tidak berpengaruh terhadap *costumer retention*..

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$$

Artinya Keadlian, kehendakbebas,tanggungjawab, dan kebenaran secara silmutan berpengaruh terhadap *costumer retention*..

Rumus untuk menguji F-test, sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = Pendekatan distribusi probabilitas

R = koefisien determinan berganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Jika $F_{hitung} > F_{table}$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Berarti variabel X (X_1, X_2, X_3, X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

b. Jika $F_{hitung} < F_{table}$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Berarti tidak ada hubungan antara variabel X dengan Y.

J. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengukuran prosentase pengaruh semua variabel independen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Besarnya koefisien determinasi 0 sampai 1. Semakin mendekati nol maka semakin kecil pengaruhnya, sebaliknya semakin mendekati 1 maka semakin besar pengaruhnya variabel independen terhadap dependen.

Rumus Koefisien determinasi, sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 y_1 x_1 + b_2 y_2 x_2 + \dots + b_k y_k x_k}{y^2}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

y = Variabel dependen

x = Variabel independen