

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan subyek penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat cabang Yogyakarta yang beralamat di jalan Mangkubumi, No. 50, sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta.

B. Jenis data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama atau tidak melalui perantara, seperti wawancara, observasi dan pembagian kuesioner (Umar 2010: 130).

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010: 115). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010: 116). Dengan kata lain sampel adalah elemen-

elemen bagian dari populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Kuota sampling*, yaitu tehnik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2010: 122). Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 350 responden nasabah Bank Muamalat cabang Yogyakarta yang jumlah populasinya lebih dari 100.000 nasabah, dengan taraf kesalahan 5%. Teknik ini diambil agar peneliti tidak terbatas oleh waktu penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010: 199). Kuesioner ini ditujukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta yang dipilih sebagai sampel, kemudian diolah sehingga diperoleh kesimpulan.

2. Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2010: 203). Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Diantaranya adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi dalam penelitian

ini dengan cara mendatangi langsung untuk mengamati pola perilaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta.

E. DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN

1. Tehnik Penentuan Skala

Adapun teknik pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang dikembangkan melalui metode Linkert, dimana subyek harus diindikasikan berdasarkan tingkatannya dan berdasarkan berbagai pernyataan yang berkaitan dengan perilaku suatu obyek. Ke semua pernyataan nilai tersebut kemudian digabung sehingga dapat diperoleh nilai total yang dapat menggambarkan obyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini setiap jawaban atas variabel digunakan sistem

2. Uji Validitas

Menurut Umar, (2010: 176) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur tingkat kesalahan suatu instrumen. Pada penelitian ini peneliti menggunakan validitas *pearson* dengan alat bantu program *Statistic Product and Services Solution (SPSS)*.

Kriteria pengujiannya adalah :

1. Apabila tingkat signifikansi masing-masing item lebih kecil dari 0,05 maka alat ukur dikatakan valid.
2. Apabila tingkat signifikansi masing-masing item lebih besar dari 0,05 maka alat ukur dikatakan tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2010: 176). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas formulasi *Cronbach* dengan alat bantu program komputer *Statistic Product and Services Solution (SPSS)*. Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang membandingkan koefisien antara beberapa nilai atau skala

1. Apabila nilai *CronbachAlpha* lebih besar dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan *reliable*.
2. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka alat ukur tersebut dikatakan tidak *reliable*.

4. Variabel X (variabel Independent/bebas)

Yaitu variabel-variabel motivasi yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat. Variabel-variabel tersebut antara lain:

a. X_1 (Promosi yang dilakukan bank)

Promosi dalam perusahaan jasa berhubungan dengan bagaimana cara perusahaan menyampaikan produk dan kelebihan-kelebihannya kepada nasabah. Adapun indikatornya sebagai berikut :

- 1) Periklanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat.
- 2) Penjualan produk yang dilakukan oleh Bank Muamalat.
- 3) Penjualan produk secara perorangan.
- 4) Hubungan yang dilakukan oleh Bank Muamalat terhadap masyarakat.
- 5) Penyampaian terhadap nasabah mudah dipahami.

b. X_2 (Hadiah)

Hadiah merupakan salah satu strategi bank untuk menarik nasabahnya. Indikatornya antra lain:

- 1) Pemberian sesuatu kepada nasabah oleh Bank Muamalat.
- 2) Pemenuhan keinginan nasabah.

3) Pemahaman terhadap nasabah.

c. X_3 (Atribut Syariah)

Atribut syariah dalam perusahaan merupakan faktor untuk menarik nasabah agar bertransaksi di bank syariah. Indikatornya antara lain:

- 1) Produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Tidak mengenal sistem bunga.
- 3) Sistem bagi hasil yang menguntungkan.

5. Variabel Y (variabel Dependent/terikat)

Yaitu loyalitas nasabah untuk tetap melakukan transaksi secara berulang-ulang di Bank Muamalat. Yang indikatornya antara lain :

- a. Nasabah enggan untuk berpindah ke bank lain.
- b. Nasabah melakukan transaksi secara berulang-ulang
- c. Nasabah antusias mengikuti perkembangan Bank Muamalat.
- d. Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk bertransaksi di Bank Muamalat.
- e. Nasabah merasa nyaman bertransaksi di Bank Muamalat.

6. Metode analisis data

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner, data tersebut diolah dan dianalisis. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan model *regresi linier berganda*, yaitu proses untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) minimal dua atau

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor hadiah, promosi dan atribut syariah dalam Bank Muamalat, terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang Yogyakarta.

Adapun rumus linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e.$$

Keterangan :

Y : Loyalitas nasabah

a: Koefisien Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien Regresi

X_1 : Pemberian hadiah

X_2 : Kualitas Promosi

X_3 : Atribut Syariah

e : *Standarterror*

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji hipotesis parsial (uji t).

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel bebas (X), terhadap variabel terikat (Y) secara individual

dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Menentukan formulasi H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y secara parsial)

$H_a : \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh positif variabel X terhadap variabel Y secara parsial)

2) Kesimpulan keputusan

H_0 diterima atau H_a ditolak apabila : $\text{sig} > 0,05$.

H_a diterima atau H_0 ditolak apabila : $\text{sig} < 0,05$.

b. Uji hipotesis serentak (uji F).

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel bebas (X), terhadap variabel terikat (Y) secara simultan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Menentukan formulasi H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ (tidak ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan)

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ (ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan)

2) Kesimpulan keputusan.

H_0 diterima atau H_a ditolak apabila : $\text{sig} > 0,05$ atau 5%.

H_a diterima atau H_0 ditolak apabila : $\text{sig} < 0,05$ atau 5%.