

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia akan dilakukan pada bulan Desember-Februari. Waktu tersebut diperkirakan cukup untuk melakukan studi pustaka pengambilan sampel dan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini serta proses pengolahan data hingga didapatkan hasil dan kesimpulan dari penelitian ini.

Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah wilayah DKI Jakarta. Alasannya adalah karena wilayah DKI Jakarta termasuk ke dalam kota metropolitan. Kota Metropolitan adalah suatu daerah perkotaan besar yang terdiri dari beberapa wilayah administratif (biasanya kota, kabupaten atau bisa juga setingkatnya) dan dicirikan oleh adanya konsentrasi yang sangat tinggi dalam hal penduduk dan berbagai kegiatan industri perdagangan, perbankan dan lainnya (Adisasmita, 2006). Oleh karena itu, peneliti memilih DKI Jakarta sebagai lokasi penelitian.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 13) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, yakni melalui penyebaran kuesioner yang telah terstruktur yang

diberikan kepada responden secara online yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang spesifik. Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ialah menggunakan pendekatan regresi linear berganda. Untuk analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2013).

Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdasarkan laporan tahunan 2022 yakni berjumlah 17.797.506.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik nonprobability sampling menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan

tertentu. Untuk populasi terjangkau menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia berdomisili DKI Jakarta.
2. Pernah bertransaksi minimal 2x (dua kali) dalam waktu enam bulan terakhir di luar transaksi pembukaan rekening nasabah.
3. Menggunakan salah satu produk BSI selain BSI Tabungan Easy Wadiah (contohnya BSI Mobile/BSI Tabungan Easy Mudharabah/BSI Tabungan Haji/produk lainnya).
4. Mengikuti berita tentang perkembangan Bank Syariah Indonesia.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Isaac dan Michael* (Sugiyono, 2013).

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s : jumlah sampel

λ^2 : Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 10% harga Chi Kuadrat = 2,706 (Tabel Chi Kuadrat)

N : jumlah populasi

P : Peluang benar (0,5)

Q : Peluang salah (0,5)

d : Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi

Perbedaan bias 0,01; 0,05; dan 0,1.

Pada penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 17.797.506 nasabah, dan ditentukan batas toleransi kesalahan sebesar 10% serta nilai $d = 0,05$. Maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

$$s = \frac{2,706 \times 17.797.506 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (17.797.506 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$= \frac{12.040.012,8}{44.494,439}$$

$$= 270,595 \text{ (dibulatkan menjadi 271)}$$

Namun, mengingat jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang dinamis dan berdasarkan *Tabel Isaac dan Michael* jika populasi lebih dari 1 juta, sampel dengan taraf kesalahan 10% yakni selalu 271, maka peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 272 nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta.

Tabel 3. 1 Tabel Isaac dan Michael

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
15	15	14	14
20	19	19	19
25	24	23	23
30	29	28	27
...
50000	663	348	270
55000	663	348	270
60000	663	348	270
...
1000000	663	348	271
∞	663	349	272

3.4 Penyusunan Instrumen

Instrumentasi merupakan cara penyusunan instrumen untuk mengumpulkan data penelitian khususnya dengan metode pendekatan kuantitatif. Penyusunan instrumen meliputi beberapa penetapan diantaranya definisi konseptual, operasional, kisi-kisi, kalibrasi, butir-butir dan uji coba (Supardi, 2017). Penyusunan instrumen sangat penting dilakukan karena untuk mengumpulkan data penelitian yang akan dikaji. Skala yang digunakan oleh peneliti dalam penilaian kuesioner ialah skala Likert dengan rentang nilai penskoran untuk pernyataan yang bersifat positif dalam bentuk skala adalah sebagai berikut SS = 5, S = 4, KS = 3, TS = 2 dan STS = 1 sedangkan untuk pernyataan yang bersifat negatif nilai penskoran dalam bentuk skala adalah sebagai berikut STS = 5, TS = 4, KS = 3, S = 2 dan SS = 1

Berikut penetapan dalam penyusunan instrumen variabel yang akan diteliti:

1) Variabel Terikat (Dependent Variable)

a. Keputusan Konsumen (Y)

1) Definisi Konseptual

Keputusan konsumen adalah suatu tindakan konsumen untuk membentuk referensi diantara produk-produk dalam kelompok pilihan dan membeli produk yang paling disukai. Pengambilan keputusan merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia membeli suatu produk guna memenuhi suatu keinginan dan kebutuhan.

2) Definisi Operasional

Pengambilan keputusan adalah proses bagaimana menetapkan suatu keputusan yang terbaik, logis, rasional, dan ideal berdasarkan fakta, data dan informasi dari sebuah alternatif

untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan dengan resiko yang kecil, efektif, dan efisien. Cara pengambilan keputusan pembelian konsumen yakni: pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, keputusan membeli, dan perilaku setelah pembelian.

2) Variabel bebas (Independent Variable)

a. Kualitas Produk (X_1)

1) Definisi Konseptual

Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

2) Definisi Operasional

Terdapat 6 dimensi dari kualitas produk yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen, diantaranya: performance (kinerja), reliability (keandalan), feature (fitur), durability (daya tahan), conformance (kesesuaian), dan design (desain)

b. Reputasi (X_2)

1) Definisi Konseptual

Reputasi merupakan kesesuaian aplikasi visi dan misi perusahaan yang tertuang dalam identitas perusahaan yang diwujudkan dalam aktivitas keseharian perusahaan dan dipersepsi sama oleh publik eksternal dan internal perusahaan. Dalam konteks yang lebih luas yang lebih luas reputasi dapat terbentuk ketika ada kesesuaian antara citra (image) yang terbentuk dengan identitas (identity) yang dibangun oleh perusahaan.

2) Definisi Operasional

Kegiatan untuk meningkatkan nilai reputasi korporat terbentuk dari empat faktor penentu reputasi, yaitu: kredibility (kepercayaan), trustworthiness (terpercaya), reability (keandalan), dan social responsibility (tanggung jawab sosial)

Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Skala
Keputusan Nasabah (Y)	1) pengenalan masalah 2) pencarian informasi 3) penilaian alternatif 4) keputusan membeli 5) perilaku setelah pembelian.	1-10	Likert
Kualitas Produk (X ₁)	1) performance (kinerja) 2) reliability (keandalan) 3) feature (fitur) 4) durability (daya tahan) 5) conformance (kesesuaian) 6) design (desain)	11-22	Likert
Reputasi (X ₂)	1) kredibility (kepercayaan) 2) trustworthiness (terpercaya) 3) reability (keandalan) 4) social responsibility (tanggung jawab sosial)	22-30	Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan pada penelitian. Mekanisme yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dapat menggunakan instrumen pengumpul data yang berbentuk macam-macam teknik seperti tes, kuesioner, wawancara, observasi, rating scale dan dokumentasi (Supardi, 2017).

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada bulan Desember-Januari dengan cara menyebar kuesioner yang berbentuk Google Formulir. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan kepada para responden. Kuesioner ini akan dibagikan secara online melalui media yang ada seperti WhatsApp Group, Instagram dan media lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013).

1) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum data diolah lebih lanjut, harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Karena angket sebagai instrument pengumpulan data dalam penelitian ini harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari angket.

a) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013: 52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner

dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel dan memiliki nilai positif maka pernyataan atau indikator dinyatakan valid. kriteria penilaian uji validitas yang digunakan tersebut yaitu:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, taraf signifikan adalah 0,05 maka komponen kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, taraf signifikan 0,05 maka komponen kuesioner dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016 : 43) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner yang berhubungan dengan satu dan lainnya. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,60.

2) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan untuk penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 156) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolgomorov smirnov test. Untuk mengetahui data yang terdistribusi normal, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016: 103) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melakukan uji tolerance dan VIF (Varian Inflation Factor). Jika nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa data bebas dari gejala multikolearitas dan tolerance value $> 0,10$.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji berikut adalah suatu pengujian yang akan menunjukkan ketidaksamaan varian pada analisis regresi (Priyatno, 2016). Apabila suatu analisis regresi baik maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Cara mendeteksi gejala heterokedastisitas tersebut dapat menggunakan metode berikut:

- 1) Metode Uji Statistik

Metode tersebut akan menyajikan kesimpulan pada uji heterokedastisitas dengan data statistik berupa angka. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

2) Metode Grafik

Metode grafik disajikan dengan melihat pola titik pada diagram pencar regresi. Dengan metode pengujian ini, jika titik-titik tersebar dalam pola yang tidak jelas dan tidak terkonsentrasi pada satu area saja, masalah heterogenitas tidak terjadi.

3) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini adalah suatu prosedur yang menggambarkan hubungan linier setiap variabel penelitian yang terdiri dari satu variabel terikat dan beberapa variabel bebas. (Sarwono & Salim, 2017). Adapun rumus yang digunakan pada analisis tersebut adalah:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_nX_n$$

4) Pengujian Hipotesis

Menurut Hartati (2016) uji hipotesis akan menggambarkan kesimpulan terkait pengaruh atau penerimaan dan penolakan hipotesis yang juga terdapat dua pilihan yaitu daerah penerimaan dan daerah penolakan hipotesis.

a) Uji T

Uji-T menguji pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat serta mengetahui besarnya t hitung dan tabel hitung t. Nilai t yang dihitung dapat diperoleh dengan mencari hasil rata-rata dikurangi nilai hipotesis dan membaginya dengan standar deviasi sampel dan akar dari jumlah sampel. Sebaliknya, t tabel dapat

diperkirakan dari tabel statistik dengan nilai signifikansi 0,05. Interpretasi dari uji-T adalah sebagai berikut:

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) Uji F

Uji F akan menguji besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan dengan F hitung dan F tabel. Nilai signifikansi pada uji F adalah 0,05. Interpretasi dari uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat
- 2) Jika F hitung $<$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

5) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi secara simultan menunjukkan besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Nilai tes KD hanya 0 dan 1, sehingga jika nilai tes mendekati 1 menunjukkan variabel independen dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini terkait dengan prediksi variabel dependen. Berikut untuk menghitung koefisien determinasi: $KD = r^2 \times 100$