

BAB III

DESAIN PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu layanan yang menjadi variabel bebas atau *independen* (variabel X) terhadap loyalitas nasabah yang menjadi variabel terikat atau *dependen* (variabel Y). Adapun yang menjadi tempat penelitian yaitu PT. Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung Jl. Buah Batu No. 157 C Bandung.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian verifikatif yaitu bertujuan untuk mengetahui kebenaran teori yang ada. Pada hakikatnya sebuah penelitian adalah pencarian jawaban dari pertanyaan yang ingin diketahui jawabannya oleh peneliti. Selanjutnya hasil penelitian akan berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada saat dimulainya penelitian, untuk menghasilkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada saat dimulainya penelitian, untuk menghasilkan jawaban tersebut dilakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data dengan menggunakan metode penelitian.

Menurut Sugiyono (2009:2) bahwa “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian survey.

Menurut Sugiyono (2005:3) bahwa “Penelitian survey merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan.

kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan pengamatan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui tentang layanan dan loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung.

C. Operasional Variabel

Menurut M. Nazir (2003:126) operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau mengukur variabel tersebut. Dan menurut Somantri dan Muhidin (2006:27) variabel adalah karakteristik yang akan di observasi dari satuan pengamatan. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:19) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu untuk ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel adalah karakteristik atau sifat yang memiliki variasi nilai. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang terkandung yaitu :

- a. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu: “Merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat.” (Sugiyono, 2001: 21) yang dinyatakan dengan X (kualitas layanan)

Variabel terikat (*Dependent variable*), yaitu: “Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.” (Sugiyono, 2001: 21) yang dinyatakan dengan Y (loyalitas nasabah)

1. Operasional Variabel Kualitas Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan mesin agar tercipta kepuasan nasabah. Oleh sebab itu perlu diadakan pengukuran dari suatu layanan agar dapat tercipta layanan yang berkualitas sehingga menguntungkan bagi perusahaan terutama perusahaan dan juga nasabahnya. Indikator untuk mengukur layanan meliputi: a) kehandalan (*reliability*); b) daya tanggap (*responsiveness*); c) *empathy* (kepedulian); d) jaminan (*assurance*); dan e) bukti fisik (*tangible*). Di bawah ini merupakan penjelasan dari indikator kualitas layanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan dari para staff untuk memberikan layanan yang baik.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya dari para staff.
4. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu benda fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi.

Agar lebih mempermudah dalam memahami variabel tersebut maka dari itu acuan operasional variabel penulis jabarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan (variabel X)	<i>Realibility</i>	1. Tingkat Kehandalan pegawai 2. Tingkat kesungguhan pegawai	Ordinal
	<i>Responsiveness</i>	1. Tingkat ketepatan layanan 2. Tingkat kecepatan layanan 3. Tingkat kemudahan layanan 4. Tingkat kesediaan membantu nasabah	
	<i>Empathy</i>	1. Tingkat kepedulian pegawai 2. Tingkat pemahaman masalah nasabah	
	<i>Assurance</i>	1. Tingkat kepercayaan nasabah 2. Tingkat keamanan produk	
	<i>Tangible</i>	1. Tingkat kerapihan busana karyawan 2. Tingkat kenyamanan ruang tunggu 3. Tingkat keramahan pegawai 4. Tingkat kelengkapan fasilitas jasa 5. Tingkat ketersediaan pegawai	

Sumber : Zeithaml et.al. (Tjiptono,2007:130)

2. Operasional Variabel Loyalitas Nasabah

Memiliki nasabah yang loyal adalah salah satu tujuan akhir dari perusahaan karena loyalitas nasabah dapat menjamin kelanggengan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Banyak sekali para ahli yang mendefinisikan loyalitas nasabah. Namun pada dasarnya, sebuah loyalitas diartikan sebagai sebuah kesetiaan seseorang terhadap sesuatu hal.

Indikator untuk mengukur loyalitas meliputi: a) kontinuitas penggunaan (*Repeat purchases*); b) pembelian silang (*Purchases across product and service lines*); c) pemberian referensi positif (*Providers customer refferal*); d) kekebalan terhadap promosi pesaing (*Demonstrates immunity to the pull of competition*). Di bawah ini merupakan penjelasan dari indikator loyalitas, yaitu:

- 1) *Repeat purchases*, berarti kontinuitas nasabah dalam menggunakan produk/jasa suatu perbankan.
- 2) *Purchases across product and service lines*, berarti pembelian silang terhadap beragam produk dan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
- 3) *Providers customer refferal*, berarti pemberian referensi positif kepada nasabah lain mengenai/produk dan jasa perusahaan.
- 4) *Demonstrates immunity to the pull of competition*, berarti kekebalan nasabah terhadap sejumlah pelayanan dan bentuk-bentuk promosi yang digencarkan oleh pesaing.

Agar lebih mempermudah dalam memahami variabel tersebut maka dari itu acuan operasional variabel penulis jabarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Loyalitas Nasabah (Variabel Y)	<i>Repeat purchases</i>	1. Tingkat Kontinuitas penggunaan produk/jasa 2. Tingkat Pengembalian pembiayaan yang tepat waktu dan	Ordinal

		teratur	
	<i>Purchases across product and service lines</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Penggunaan produk Simpanan/Tabungan 2. Tingkat penggunaan produk Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, Murabahah dan Ijarah 3. Tingkat penggunaan Produk Jasa kiriman Ulang, Inkaso, Kliring, Garansi Bank 	
	<i>Providers customer referral</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pemberian informasi tentang pelayanan yang baik atau positif 2. Tingkat penganjuran terhadap orang lain untuk menggunakan produk-produk yang tersedia 	
	<i>Demonstrates immunity to the pull of competition</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kekebalan untuk tidak terpengaruh oleh promo-promo produk pesaing 2. Tingkat kekebalan terhadap kualitas pelayanan produk pesaing 	

Sumber: (Griffin, *Customer Loyalty*, 2005:3)

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari penelitian langsung terhadap sumber yang dituju Menurut Donald R. Cooper & C. William Emory

Ghina Zakiyyah Hanifah, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Unit Buah Batu Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(1996:59) data primer yaitu data yang berasal dari sumber yang asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu berupa data mentah mengenai nasabah Bank BNI Kantor cabang Syariah Bandung yang harus diolah lagi. Data tersebut didapat dari kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya oleh peneliti.

- b. Data sekunder yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi melalui media perantara (Nur Indriarto, 2006 : 147). Data tersebut merupakan data tambahan berupa literature-literatur, laporan atau data-data administrasi yang didapat dari pihak Bank.

E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Kata populasi (*population/universe*) dalam statistik merujuk pada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Menurut Sugiyono (2005:57) bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah penelitian yang dilakukan terhadap semua elemen di wilayah penelitian.

Penelitian ini mengambil satu karakteristik yaitu nasabah BNI Syariah Cabang Bandung yang telah mengetahui bentuk layanan yang diberikan oleh BNI Syariah. Berdasarkan hasil penelitian sementara diperoleh data jumlah nasabah sebagai populasi penelitian pada sebagai berikut:

Tabel 3.3
Populasi Penelitian

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Juli	1.643
2	Agustus	1.671
3	September	1.650
4	Oktober	1.632
5	November	1.600
6	Desember	1.514

Sumber : BNI Syariah Cabang Bandung

2. Sampel

Menurut Somantri dan Muhidin (2006:63) bahwa “Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya”. Sedangkan menurut Sugiarto (2000:115) bahwa “Sampel adalah bagian dari populasi”. Berdasarkan pendapat di atas maka sampel adalah bagian populasi yang dikenai penelitian.

3. Teknik Penarikan Sampel

Cara penentuan data dalam penelitian ini dengan menentukan sampel yang digunakan. Menurut Earl Babbie (Somantri dan Muhidin,2006:69) mengatakan “*Sampling is the process of selecting observations*”(Sampling adalah proses seleksi dalam kegiatan observasi). Tipe teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampling probability dan teknik penarikan sampel yang dipakai yaitu

sampling acak (*random sampling*) melalui cara undian. Jumlah populasi yaitu 1.514 nasabah dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar,2005:35) yaitu:

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

Keterangan :

- n = ukuran sampel minimal
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan yang ditelorir (10%)

$$n = \frac{1.514}{1 + (1.514)(0.10)^2} = 93,8 \approx 94$$

Apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana (Suharsimi Arikunto, 1998:120). Jumlah sampel penelitian (n) yang diambil adalah sebanyak minimal 94 orang. Menurut Sambas dan Uep (2010:136) “akurasi adalah seberapa cermat alat mengukur apa yang seharusnya diukur”. Penulis menjangkir sampel dengan sensus langsung selama 2 minggu berada di kantor BNI Syariah cabang Bandung untuk mendapatkan nasabah dengan jenis tabungan mudharabah.

F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis sehingga masalah yang

timbul dapat dipecahkan. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah cara-cara yang ditempuh dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang terdiri dari :

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dari responden (sumber data) atas dasar inisiatif pewawancara (peneliti) dengan menggunakan alat berupa pedoman wawancara, yang dilakukan secara tatap muka (*personal, face to face interview*) maupun melalui telepon (*telephone interview*). Alat pengumpulan datanya yaitu daftar pertanyaan yang telah disusun untuk ditanyakan kepada responden.
2. Studi dokumenter dilakukan dengan meneliti bahan dokumentasi yang ada dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.
3. Angket, yaitu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Alat pengumpulan datanya yaitu dengan kuesioner, yaitu alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti untuk disampaikan kepada responden.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket yaitu berupa kuesioner. Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam penulisan angket adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun indikator-indikator dari setiap variabel penelitian yang akan ditanyakan pada responden berdasarkan pada teori.
- b. Menetapkan bentuk angket.

- c. Membuat kisi-kisi butir angket dalam bentuk matriks yang sesuai dengan indikator setiap variabel.
- d. Menyusun pertanyaan-pertanyaan dengan disertai alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden dengan berpedoman pada kisi-kisi butir angket yang telah dibuat.
- e. Menetapkan kriteria penilaian untuk setiap alternatif jawaban serta bobot penilaiannya. Menetapkan cara penilaian, kedua instrumen yang dipergunakan dalam penelitian dengan memakai *rating scale* yang nilainya berkisar dari 1 sampai dengan 5. Sugiyono (2005:109) mengemukakan bahwa “*Rating scale* tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi dapat digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya seperti status sosial, kelembagaan, pengetahuan dan kemampuan”.

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Instrumen Variabel Layanan

Variabel	Indikator	Ukuran	Nomor Item Instrumen	Jumlah
Layanan (variabel X)	<i>Realibility</i>	1. Tingkat kehandalan pegawai	1	1
		2. Tingkat kesungguhan pegawai	2	1
	<i>Responsiveness</i>	1. Tingkat ketepatan layanan	3	1
		2. Tingkat kecepatan layanan	4	1
		3. Tingkat kemudahan layanan	5	1
		4. Tingkat kesediaan membantu nasabah	6	1
	<i>Asurance</i>	1. Tingkat kepercayaan nasabah	7	1
		2. Tingkat keamanan produk	8	1

	<i>Empathy</i>	1. Tingkat kepedulian pegawai	9	1
		2. Tingkat pemahaman masalah	10	1
	<i>Tangible</i>	1. Tingkat kerapihan busana karyawan	11	1
		2. Tingkat kenyamanan ruang tunggu	12	1
		3. Tingkat keramahn pegawai	13	1
		4. Tingkat kelengkapan fasilitas jasa	14	1
		5. Tingkat ketersediaan peralatan jasa	15	1
TOTAL				15

Tabel 3. 5
Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah

Variabel	Indikator	Ukuran	No Item Instrumen	Jumlah
Loyalitas Nasabah (Variabel Y)	<i>Repeat purchases</i>	1. Tingkat Kontinuitas penggunaan produk/jasa	1	1
		2. Tingkat kunjungan	2	1
	<i>Purchases across product and service lines</i>	1. Tingkat Penggunaan produk Simpanan/Tabungan	3	1
		2. Tingkat penggunaan produk Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, Murabahah dan Ijarah	4	1
		3. Tingkat penggunaan Produk Jasa kiriman Ulang, Inkaso, Kliring, Garansi Bank	5	1
	<i>Providers customer refferal</i>	1. Tingkat pemberian informasi tentang pelayanan yang baik atau positif	6	1
		2. Tingkat penganjuran	7	1

		terhadap orang lain untuk menggunakan produk-produk yang tersedia		
	<i>Demonstrates immunity to the pull of competition</i>	1. Tingkat kekebalan untuk tidak terpengaruh oleh promo-promo produk pesaing	8	1
		2. Tingkat kekebalan terhadap kualitas pelayanan produk pesaing	9	1
TOTAL				9

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen pengumpulan data yang layak adalah yang telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Adapun uji kelayakan instrumen tersebut yaitu melalui uji validitas dan uji reliabilitas seperti yang akan dijelaskan berikut ini.

1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji validitas (ketepatan) tiap butir/item instrumen. Formula yang

digunakan adalah koefisien korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson (Somantri dan Ali Muhidin, 2006:49), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- N = Jumlah Responden
 X = Nomor item ke i
 $\sum X$ = Jumlah skor item ke i
 X^2 = Kuadrat skor item ke i
 $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat item ke i
 Y^2 = Kuadrat dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden
 $\sum Y$ = Total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden
 $\sum Y^2$ = Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden
 $\sum X \sum Y$ = Jumlah hasil kali item angket ke i dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan untuk mengukur validitas instrumen adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data dari hasil uji coba.
- b. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- c. Memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.

- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada itu yang diperoleh untuk setiap responden untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Menghitung jumlah skor yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- f. Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap bulir angket.
- g. Membandingkan nilai korelasi *product moment* hasil perhitungan dengan nilai koefisien korelasi *product moment* yang terdapat dalam tabel.
- h. Membuat kesimpulan.

Kriteria kesimpulan yang digunakan adalah *discriminating power test* dari

Daniel J. Mueller dalam Haris Al Rasyid (Somantri dan Ali Muhidin S,

2006:50) yaitu:

- a. Jika $r_{xy} > 0$ dan nyata, artinya item dapat dipergunakan
- b. Jika $r_{xy} > 0$ dan tidak nyata, artinya item tidak dapat dipergunakan
- c. Jika $r_{xy} = 0$ artinya item tidak dapat dipergunakan
- d. Jika $r_{xy} < 0$ dan nyata, artinya item harus diperiksa apakah ada kekeliruan.
- e. Jika $r_{xy} < 0$ dan tidak nyata, artinya item tidak dapat dipergunakan

Langkah berikutnya adalah penulis melakukan proses perhitungan dan pengolahan uji instrumen dengan menggunakan bantuan software *MS Excel*.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas dalam

penelitian ini adalah Koefisien Alfa dari Cronbach (Somantri dan Ali Muhidin, 2006:48)

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

r_{11} = reliabilitas
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 σ_1^2 = varians total

Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan rumus tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan skor terhadap instrumen yang telah diisi oleh responden.
- b. Buat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor item yang diperoleh.
- c. Menghitung jumlah skor item yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- d. Menghitung kuadrat jumlah skor item yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- e. Menghitung varians masing-masing item.
- f. Menghitung varians total.
- g. Menghitung koefisien Alfa
- h. Membandingkan nilai koefisien Alfa dengan nilai koefisien korelasi *product moment* yang terdapat dalam tabel.
- i. Membuat kesimpulan, jika nilai hitung $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ maka instrumen dinyatakan reliabel menggunakan rumus yaitu:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{\sum(x)^2}{n}}{n}$$

Hasil perhitungan r_{11} dibandingkan dengan r tabel pada taraf nyata $\alpha = 5\%$.

Kriteria adalah sebagai berikut:

1. $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ berarti reliabel
2. $r_{11} < r_{\text{tabel}}$ berarti tidak reliabel

G. Teknik Analisis Data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermakna dan bermanfaat perlu adanya analisis terhadap data tersebut. Pentingnya analisis data sebagaimana dikatakan oleh Sugiyono (2009:123) bahwa :

Mengolah data adalah usaha konkrit untuk membuat data tersebut 'berbicara' sebab berapapun besarnya jumlah data tingginya nilai data yang terkumpul apabila tidak disusun dalam bentuk organisasi dan diolah menurut sistematika yang baik, niscaya data itu tetap baha 'membisu seribu bahasa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Data kualitatif diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah mudharabah di PT. Bank Negara Indonesia Kantor cabang syariah Bandung. Kuesioner yang digunakan, disusun berdasarkan indikator-indikator. Kedua variable ini akan diukur dengan ukuran ordinal dengan menggunakan skala *likert*.

Menurut Sugiono (2004:107) dalam buku Metode Penelitian Bisnis, dijelaskan bahwa: "Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social".

Dalam skala *likert*, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator. Kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan ataupun pertanyaan. Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, umumnya terdiri dari 5 macam pertanyaan.

Dari perhitungan skor kuesioner tersebut ditentukan masing-masing nilai variable yang telah memenuhi kriteria dan yang belum memenuhi kriteria. Hal tersebut dapat diketahui dengan cara menentukan kelas interval, yaitu jawaban skor tertinggi dan jawaban skor terendah dibagi banyaknya kelas pengelompokkan. Pengelompokan dibagi 5 kelompok, dengan maksud mempermudah pengklasifikasian.

Berdasarkan pendapat di atas, data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif melalui statistika deskriptif dan statistika inferensial yaitu dengan cara menganalisa data atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

1. Perhitungan skor rata-rata

Gambaran data dari variabel layanan dan loyalitas nasabah diperoleh melalui perhitungan skor rata-rata terhadap skor jawaban dari tiap responden.

Ghina Zakiyyah Hanifah, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Unit Buah Batu Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Analisis data dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab permasalahan sebagaimana yang telah diungkapkan pada rumusan masalah, untuk mempermudah dalam mendeskripsikan data dalam penelitian maka kriteria dalam penelitian mengacu pada rata-rata skor angket. Interpretasi skor rata-rata jawaban responden dalam penelitian ini menggunakan rumus interval sebagai berikut :

a. Panjang kelas interval

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

b. Sesuai dengan skor alternatif jawaban angket yang terentang dari 1 sampai 5, banyak kelas interval ditentukan sebanyak 5 kelas sehingga diperoleh panjang kelas interval sebagai berikut :

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden seperti tampak pada tabel 3.6

Tabel 3.6
Kriteria Analisis Deskripsi

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1.00 – 1.79	Sangat Tidak baik/Sangat Rendah
1.80 – 2.59	Tidak Baik/Rendah
2.60 – 3.39	Cukup/Sedang
3.40 – 4.19	Baik/Tinggi
4.20 – 5.00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Sambas dan Maman (2007:146)

H. Pengujian Persyaratan Analisis Data

a. Uji Normalitas

Peneliti menggunakan uji normalitas ini adalah untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang akan dipergunakan. Penulis menggunakan uji normalitas dengan metode lilifors. Langkah kerja uji normalitas dengan metode lilifors menurut (Ating dan Sambas, 2006: 289) sebagai berikut:

1. Susunlah data dari kecil ke besar
2. Periksa data, beberapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis).
3. Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya.
4. Berdasarkan frekuensi kumulatif, hitunglah proporsi empirik.
5. Hitung nilai z untuk mengetahui *theoretical proportion* pada table z
6. Menghitung *theoretical proportion*.
7. Bandingkan *empirical proportion* dengan *theoretical proportion*, kemudian carilah selisih terbesar didalam titik observasi antara kedua proporsi.
8. Carilah selisih terbesar di luar titik observasi.

Untuk melakukan uji normalitas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel*.

b. Uji Linieritas

Peneliti menggunakan uji linieritas ini melalui hipotesis nol (H_0), bahwa regresi linier melawan hipotesis tandingan bahwa regresi tidak linier.

Langkah- langkah uji linieritas regresi (Ating dan Sambas, 2006:248):

1. Menyusun tabel kelompok data variabel X dan variabel Y
2. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{Reg[a]}$) dengan rumus:

$$JK_{Reg[a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

3. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg}[b|a]}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}[b|a]} = b \cdot \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

4. Menghitung jumlah kuadrat residu (JK_{Res}) dengan rumus:

$$JK_{\text{Res}} = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg}[b|a]} - JK_{\text{Reg}[a]}$$

5. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ($RJK_{\text{Reg}[a]}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[a]} = JK_{\text{Reg}[a]}$$

6. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ($RJK_{\text{Reg}[b|a]}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[b|a]} = JK_{\text{Reg}[b|a]}$$

7. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{Res}) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{JK_{\text{Res}}}{n - 2}$$

8. Menghitung jumlah kuadrat error (JK_{ϵ}) dengan rumus:

$$JK_{\epsilon} = \sum_k \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

9. Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok (JK_{TC}) dengan rumus:

$$JK_{\text{TC}} = JK_{\text{Res}} - JK_{\epsilon}$$

10. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJK_{TC}) dengan rumus:

$$RJK_{\text{TC}} = \frac{JK_{\text{TC}}}{k - 2}$$

11. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat error (RJK_{ϵ}) dengan rumus:

$$RJK_{\epsilon} = \frac{JK_{\epsilon}}{n - k}$$

12. Mencari nilai F_{hitung} dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_{\varepsilon}}$$

13. Menentukan kriteria pengukuran

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ artinya data berpola linier

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ artinya data berpola tidak linier

14. Mencari nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$ menggunakan rumus:

$$F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(dk_{TC}, dk_{\varepsilon})} \text{ dimana } db_{TC} = k-2 \text{ dan } db_E = n-k$$

15. Membandingkan nilai uji F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} kemudian membuat kesimpulan.

Oleh karena itu peneliti melakukan uji linieritas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan program komputer *Microsoft Office Excel*.

c. Uji Homogenitas

Peneliti menggunakan uji homogenitas adalah untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Uji statistika yang akan digunakan adalah uji Burlett dengan menggunakan bantuan software SPSS 13.0 for Windows dan Microsoft Office Excel. Kriteria yang peneliti gunakan adalah nilai hitung $X_2 >$ nilai tabel, maka H_0 menyatakan varians homogeny ditolak dalam hal lainnya diterima.

Menurut Ating Somantri dan Sambas Ali M., (2006:294) rumus uji statistik yang digunakan adalah :

$$X_2 = (\ln 10) [\sum db_i \cdot \log S_i^2]$$

Keterangan:

S_i^2 = Varians tiap kelompok data

db_{i-1} = Derajat kebebasan tiap kelompok

B. = Nilai Burlett = $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$

$$S^2_{gab} = \text{varians gabungan} = S^2_{gab} = \frac{\sum db.S_i^2}{\sum db}$$

Adapun langkah-langkah yang penulis tempuh dalam pengujian homogenitas varians ini menurut Ating S. dan Sambas Ali M (2006:295) adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.
- b. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan.
- c. Menghitung varians gabungan.
- d. Menghitung log dari varians gabungan.
- e. Menghitung nilai Barlett.
- f. Menghitung nilai.
- g. Menghitung nilai dan titik kritis.
- h. Membuat kesimpulan.

d. Uji Hipotesis

1. Merumuskan Hipotesis Statistik

Permasalahan yang dirumuskan adalah: Adakah pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung. Hipotesis penelitian yang diajukan yaitu:

$H_0 : \rho = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung.

$H_1 : \rho \neq 0$; artinya terdapat pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung.

2. Membuat Persamaan Regresi

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan: \hat{Y} = variabel tak bebas (nilai duga)

X = variabel bebas

a = penduga bagi intersap (α)

b = penduga bagi koefisien regresi (β)

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N}$$

$$b = \frac{N \cdot (\sum XY) - \sum X \sum Y}{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

3. Uji signifikan

Uji signifikan diberlakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel x dan variabel y . Uji signifikan ditentukan dengan nilai uji t dapat mengikuti langkah berikut :

$$t_{hitung} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

Uji t dilakukan apabila penelitian dilakukan dengan ukuran sampel (penelitian sampel) dengan tujuan agar dapat menarik kesimpulan untuk populasi (generalisasi dari sebagian untuk seluruh).

4. Menghitung Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel x dalam pembentukan variabel y pada suatu analisis hubungan antara variabel x dengan variabel y . Rumusnya : $KD = r^2 \times 100$