BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu dalam melakukan penelitian. Pokok utama dalam penelitian ini, yaitu aturan bagaimana kita melakukan penelitian tersebut.

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian adalah :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan caracara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu bersifat logis."

Metode penelitian yang penulis gunakan yakni metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif, dimana dalam penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan dan juga menginterpretasikan pengaruh antara variabel-variabel yang akan

ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta hubungan antara variabel yang diteliti.

Sugiyono (2017:7) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan :

> "Metode ini disebut sebagai metode positifistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik."

Sugiyono (2017:10-11) lebih menjelaskan tentang metode penelitian kuantitatif, yakni sebagai berikut :

> "Seperti yang telah dikemukakan, dalam metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, realitas dipandang sebagai sesuatu yang konkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, warna, dan perilaku, tidak berubah, dapat diukur dan diverifikasi. Dengan demikian dalam penelitian kuantitatif, peneliti dapat menentukanhanya berapa variabel saja dari obyek yang diteliti, dan kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya."

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui bagaimana *shariah compliance*, transparansi, akuntabilitas dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pamanukan.

Menurut Moh.Nazir (2011:54) metode penelitian deskriptif yakni sebagai berikut :

> "Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki."

Peneliti menggunakan penelitian verifikatif karena variabel-variabel yang telah dideskripsikan serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dari hipotesis yang diajukan serta hubungan antar variabel yang diteliti.

Menurut Moh. Nazir (2011:91), yang dimaksud dengan metode verifikatif adalah :

> "Metode verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima."

Metode penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah, pengaruh transparansi terhadap loyalitas nasabah, pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah, serta pengaruh *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan, hal ini dikarenakan objek penelitian merupakan sasaran yang akan diteliti untuk mendapatkan jawaban atau solusi atas permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2017:19) menjelaskan pengertian objek penelitian adalah :

> "Sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, *valid* dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)."

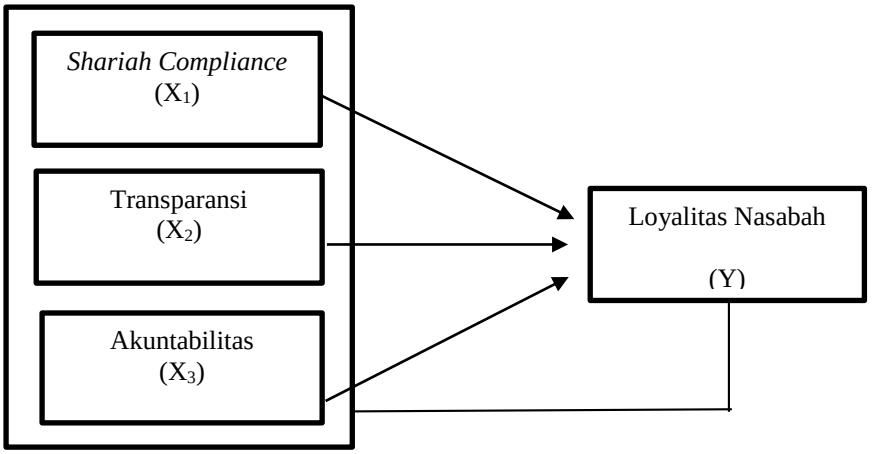
Objek penelitian adalah variabel yang menjadi objek perhatian. Objek penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah *shariah compliance* (X_1), transparansi (X_2) dan akuntabilitas (X_3), dan loyalitas nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pamanukan.

3.1.3 Model Penelitian

Metode penelitian ini merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian oleh penulis. Diharapkan dengan adanya penggunaan metode penelitian ini dapat

mengetahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga mampu menghasilkan kesimpulan yang dapat menjelaskan dan menggambarkan mengenai objek yang diteliti.

Didalam penelitian ini model penelitian yang sesuai dengan judul penulis "Pengaruh *Shariah Compliance*, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah" maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1
Model Penelitian

3.1.4 Instrumen Penelitian

Definisi instrumen penelitian Menurut Sugiyono (2017: 102) ialah sebagai berikut:"Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati".Didalam operasionalisasi variabel, peneliti menggunakan skala ordinal. Skala ordinal ini digunakan untuk melakukan perhitungan terhadap variabel-variabel yang akan diuji sehingga dapat menghasilkan informasi yang

lebih akurat. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal sesuai dengan pernyataan tipe Skala *Likert.*

Menurut Sudaryono (2018: 190) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala *Likert* , maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi subvariabel kemudian subvariabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Sedangkan definisi variabel penelitian menurut Sugiyono adalah (2017:38) adalah sebagai berikut :

> "Pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya."

Menurut Sugiyono (2017:38) menjelaskan variabel adalah sebagai berikut :

> "Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai 'variasi" antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan yang lain."

Menurut Sugiyono (2017:38) menjelaskan variabel adalah sebagai berikut :

> "atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu."

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau disebut juga variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas(Sugiyono, 2017:39). Sedangkan variabel independen atau juga variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2017:39).

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yaitu *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamanukan dan satu variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis

dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Sesuai dengan judul skripsi yang telah ditentukan, yaitu mengenai "Pengaruh *Shariah Compliance,* Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah". Maka terdapat 4 (empat) variabel yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut :

1. *Shariah Compliance*
2. Transparansi
3. Akuntabilitas
4. Loyalitas Nasabah

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Di samping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Pada penelitian ini berikut operasionalisasi variabel penelitian ini :

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No
Shariah Compliance (X_1) *shariah compliance* sebagai kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah . Adrian (2009:145).	Kepatuhan Syariah Sumber: Zainal (2017:181)	1. Bebas Riba, Maisir dan Gharar 2. Bisnis yang halal 3. Pengelolaan usaha yang amanah.	Ordinal	1-3 4 5
Transparansi (X_2) Transparansi artinya kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaa dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau	Informatif Pengungkapan	1. Jelas 2. Akurat 3. Mudah di akses 1. Susunan Pengurus 2. Bentuk perencanaan dan hasil dari kegiatan	Ordinal Ordinal	6 7 8 9-10 11-12

di tunda-tunda pengungkapannya. Agoes dan I Cenik Ardana (2009: 104)	Sumber : Mardiasmo (2009:19)			
Akuntabilitas (X_3) akuntabilitas sebagai kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Abdullah (2010:89)	Akuntabilitas Kejujuran Akuntabilitas manajerial Sumber: Mahmudi(2013: 9)	1. Kinerja Pelayanan 2. Biaya Pelayanan 3. Produk Pelayanan 1. Peran yang jelas 2. Harapan dan kinerja yang jelas 3. Ulasan wajar dan penyesuaian	Ordinal Ordinal	13-16 17-28 19 20 21 22
Loyalitas Nasabah (Y) Loyalitas Nasabah merupakan pembelian ulang merek secara konsisten oleh nasabah. Subagyo (2010:13)	*Re-Purchase* *Buying between product lines and services* *Refer to others* *Immunity againts competitors* Sumber:	1. Melakukan pembelian berulang secara teratur 2. Menambah menggunakan produk-produk yang lain yang ditawarkan bank syariah 3. Merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain 4. Tidak beralih ke produk pesaing	Ordinal	23 24 25 26

	Lupiyoadi(2015 :161)..			.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu juga mengacu pada kkeseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal yang menarik minat peneliti yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipejarai kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 119) mengungkapkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Didalam penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah Nasabah pada

Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamanukan dengan jumlah nasabah 1.900.

3.3.2 Sampel

Didalam penelitian kuantitatif sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sugiyono (2017: 81). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. *Field research* adalah penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pamanukan, untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya studi menggunakan analisa statistik untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok (Notoadmodjo, 2010).

Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *Insidental sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Husein, 2009, p. 90). *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan

peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015).

Menurut Suharsimi Arikunto (2013 : 108) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua. Sebaliknya jika subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%".

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Husein Umar (2005:108) adalah sebagai berikut:

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

keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis

Perhitungan sebagai berikut:

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

$$\boldsymbol{n = \frac{1.900}{1 + 1.900(0.10)^2}}$$

$$\boldsymbol{n = 95\ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 sampel.

3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017: 137) data primer dapat diartikan sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer didalam penelitian ini ialah data yang di dapatkan secara langsung dari penyebaran kuisioner kepada nasabah sebagai objek penelitian yang terpilih.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research)*

   Penelitian lapangan merupakan cara untuk memperoleh data *primer* yang secara langsung melibatkan pihak responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Metode penelitian lapangan yang digunakan peneliti adalah kuisioner.

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan daftar pernyataan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti secara berstruktur yang dianggp perlu. Pengisian kuesioner ini didasarakan atas pengetahuan dan pengalaman pihak yang bersangkutan sesuai dengan penelitian yang dibutuhkan.

2. Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi litertur dengan cara memperlajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur berupa buku-buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, surat kabar, artikel, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

   Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

3. Riset internet (*Online Research*)

   Penulis berusaha untuk memperoleh berbagai data dan informasi tambahan dari situs-situs yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan penelitian.

4. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan tanya jawab atau komunikasi langsung pada salah satu staf di BSM.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

Menurut Sugiyono (2017:147) yang dimaksud dengan analisis data adalah sebagai berikut:

> "Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan".

Analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Data yang terhimpun dari hasil penelitian akan peneliti bandingkan antara data yang dilapangan dengan data kepustakaan, kemudiaan dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan sebaagai berikut:

1. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara *sampling*, di mana yang diselidiki adalah sampel yang merupakan sebuah

himpunan dari pengukuran yang dipilih dari populasi yang menjadi perhatian dalam penelitian.

2. Setelah metode pengumpulan data ditentukan, kemudian ditentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan atau kuesioner untuk menentukan nilai dari kuesioner tersebut dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2017:93) "Skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosisal". Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.
3. Daftar kuesioner kemudian disebarkan ke bagian-bagian yang telah ditetapkan. Setiap item dari kuesioner tersebut merupakan pertanyaan positif yang memiliki 5 jawaban dengan masing-masing nilai yang berbeda, yaitu:

Tabel 3.2

Skor Penilaian Kuesioner

Pilihan Jawaban	Skors

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber:Sugiyono (2014)

4. Apabila data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dan dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 23.0 for Windows*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji statistik untuk menilai variabel X dan variabel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Untuk rumus rata-rata atau *mean* adalah sebagai berikut:

   Untuk Variabel X : $Me = \frac{\sum xi}{n}$

   Untuk Variabel Y : $Me = \frac{\sum yi}{n}$

   Keterangan:

   M e = Rata-rata

   ΣXi = Jumlai nilai *X* ke-*i* sampai ke-*n*

ΣYi = Jumlah nilai *Y* ke-*i* sampai ke-

n = Jumlah responden yang akan dirata-rata

Setelah diperoleh rata-rata dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang peneliti tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi itu masing-masing peneliti ambil dari banyaknya pernyataan dalam kuesioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) yang telah ditetapkan

a. Variabel *Shariah Compliance* (X_1)

Untuk variabel *Shariah Compliance* terdiri dari 5 pertanyaan. Maka penulis menentukan kriteria untuk variabel (X_1) berdasarkan skor tertinggi dan terendah, di mana skor tertinggi yaitu (5x5) = 25 dan skor terendah yaitu (5x1) = 5, lalu kelas interval sebesar 4 $\{\frac{(25-5)}{5} = 4\}$. Berdasarkan perhitungan tersebut penulis menetapkan kriteria untuk *Shariah Compliance* (X_1) sebagai berikut:

Tabel 3.3

Kriteria Variabel *Shariah Compliance*

Nilai	Kriteria
5-9	Sangat tidak *ShariahCompliance*
9,1-13	Kurang *Shariah Compliance*

13,1-17	Cukup *Shariah Compliance*
17,1-21	*Shariah Compliance*
21,1-25	Sangat *Shariah Compliance*

b. Variabel Transparansi (X_2)

Untuk variabel transparansi terdiri dari 7 pertanyaan. Maka penulis menentukan kriteria untuk variabel (X_2) berdasarkan skor tertinggi dan terendah, di mana skor tertinggi yaitu (7x5) = 35 dan skor terendah (7x1) = 7,

lalu kelas interval sebesar 5,6 $\{\frac{(35-7)}{5} = 5{,}6\}$. Berdasarkan perhitungan tersebut penulis menetapkan kriteria untuk Transparansi (X_2) sebagai berikut.

Tabel 3.4

Kriteria Variabel Transparansi

Nilai	Kriteria
7-12,6	Sangat tidak transparansi
12,7-18,2	Kurang transparansi

18,3-23,8	Cukup transparansi
23,9-29,4	Transparansi
29,5-35	Sangat transparansi

c. Variabel Akuntabilitas

Untuk variabel akuntabilitas terdiri dari 10 pertanyaan. Maka penulis menentukan kriteria untuk variabel (X_3) berdasarkan skor tertinggi dan terendah, di mana skor tertinggi yaitu (10x5) = 50 dan skor terendah (10x1) = 10, lalu kelas interval sebesar 8 { $\frac{(50-10)}{5} = 8$ }. Berdasarkan perhitungan tersebut penulis menetapkan kriteria untuk akuntabilitas (X_3) sebagai berikut.

Tabel 3.5

Kriteria Variabel Akuntabilitas

Nilai	**Kriteria**
10-18	Sangat tidak akuntabilitas
18,1-26	Kurang akuntabilitas
26,1-34	Cukup akuntabilitas
34,1-42	Akuntabilitas
42,1-50	Akuntabilitas

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Untuk variabel Loyalitas Nasabah terdiri dari 4 pertanyaan. Di mana skor tertinggi yaitu (4x5) = 20 dan skor terendah (4x1) = 4, lalu kelas interval sebesar 3,2 $\{\frac{(20-4)}{5} = 3{,}2\}$. Berdasarkan perhitungan tersebut penulis menetapkan kriteria untuk Loyalitas Nasabah (Y) sebagai berikut.

Tabel 3.6

Kriteria Variabel loyalitas Nasabah

Nilai	Kriteria
4-7,2	Tidak Loyal
7,3-10,4	Kurang Loyal
10,5-13,6	Cukup Loyal
13,7-16,8	Loyal
16,9-20	Sangat Loyal

3.5.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Data pada penelitian ini diperoleh dari jawaban kuesioner pada responden yang menggunakan skala *likert*, dari skala pengukuran *likert* tersebut maka akan diperoleh data ordinal. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan transformasi data dengan mengubah data ordinal

menjadi interval, metode transformasi yang digunakan yakni *Methode of Succesive Interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memperhatikan frekuensi setiap responden yaitu banyaknya responden yang memberikan respon untuk masing-masing kategori yang ada.
2. Menentukan nilai proporsi setiap responden yaitu dengan membagi setiap bilangan pada frekuensi, dengan banyaknya responden keseluruhan.
3. Jumlah proporsi secara keseluruhan (setiap responden), sehingga diperoleh proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom.
4. Tentukan nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif.
5. Menghitung *Scale value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus:

   $$\text{SV} = \frac{Density\ at\ lower\ limit - density\ at\ upper\ limit}{Areal\ below\ lower\ limit - areal\ below\ upper\ limit}$$

   Keterangan:

   Density at lower limit = Kepadatan batas bawah

   Density at upper limit = Kepadatan batas atas

   Area below upper limit = Daerah di bawah batas atas

   Area below lower limit = Daerah di bawah batas bawah

6. Mengubah *Scale Value* (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan mentranformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformasi Scaled Value* (TSV) melalui persamaan berikut:

Transformasi Scale Value =scale value + (1+(scale Value Minimum))

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menilai ada tidaknya bisa atas hasil analisis regresi yang telah dilakukan, di mana dengan menggunakan uji asumsi klasik dapat diketahui sejauh mana hasil analisis regresi dapat diandalkan tingkat keakuratannya (Singgih Santoso, 2012:393).

Mengingat data penelitian yang digunakan adalah primer, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan sebelum uji hipotesis melalui uji T dan uji F perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastiditas yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

   Uji normalitas data bertujuan untuk melihat sampel-sampel yang diambil mempunyai data yang berdistribusi normal atau tidak. Uji

normalitas sering digunakan dalam program SPSS yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov Test,* dengan dasar pengambilan keputusan menurut Singgih Santoso (2012:393) sebagai berikut:

a. Nilai signifikasi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
b. Nilai signifikasi > 0,05 maka data berdistribusi normal.

Selain itu, untuk melihat normalitas data juga dapat menggunakan grafik/*chart* dengan dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Singgih Santoso: 2013:395).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabel-variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya (Gujarati, 2012:432). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai *tolerance* lebih dari 1 dan VIF lebih kecil dari 10, maka variabel independen tersebut tidak memiliki multikolineritas yang serius dengan variabel bebas lainnya.

b. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 1 sedangkan nilai VIF lebih besar dari 10, maka variabel independen memiliki multikolinearitas yang serius dengan varibel bebas lainnya. Menurut Singgih Santoso (2012:236) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

VIF = $\frac{1}{Tolerance}$ atau Tolerance $\frac{1}{VIF}$

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastiditas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Singgih Santoso (2012:210) mengemukakan deteksi adanya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik *(point-point)* yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Sedangkan Menurut Gurajati (2012 : 406) untuk menguji ada tidaknya heteroskedatisitas digunakan uji *rank-Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (*error*). Untuk mendeteksi gejala uji heteroskedastisitas, maka dibuat persamaan regresi dengan asumsi tidak ada heteroskedastisitas kemudian menentukan nilai absolut residual, selanjurnya meregresikan nilai absolut residual diperoleh sebagai variabel dependen serta dilakukan regresi dari variabel independen. Jika nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut dari *residual* signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari *residual* tidak homogen).

3.5.4 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkapkan. Uji validitas dilakukan dengan mengkoreksikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson.*

Uji validitas adalah suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2017:121) bahwa :

> "Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Validitas menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti."

Untuk mencari nilai validitas di sebuah item kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017:126) yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r \geq 0{,}30$ maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
2. Jika $r \leq 0{,}30$ maka item-item pernyataan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat semakin tepat sasaran, atau menunjukan relevansi dari apa yang seharusnya diukur. Suatu tes dapat dikatakan validitas tinggi apabila hasil tes tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes atau penelitian tersebut.

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *Software Statistical Product and Service Soluton* (SPSS) 23 dengan metode korelasi *Pearson Product Moment* yang rumusannya sebagai berikut:

$$R_{xy}=\frac{n\sum XiYi-(\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum i2-(\sum Xi)2-(n\sum Yi2-(\sum Yi)2\}}}$$

Dimana:
rxy = koefisien korelasi
Σxy = jumlah perkalian variabel x dan y
Σx = jumlah nilai variabel x
Σy = jumlah nilai variabel y
$\Sigma x2$ = jumlah pangkat dua nilai variabel x
$\Sigma y2$ = jumlah pangkat dua nilai variabel y
n = banyaknya sampel

3.5.5 Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistensian. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama

aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetap ada toleransi perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen yang digunakan penulis menggunakan koefisien *cornbach alpha (α)* dengan menggunakan fasilitas *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 23 untuk jenis pengukuran interval. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cornbach alpha* lebih besar dari batasan yang ditentukan yaitu 0,6 atau korelasi hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai dalam tabel dan dapat digunakan untuk penelitian, yang dirumuskan:

$$\alpha \frac{k}{k-1}(1 - \frac{\sum Si}{St}$$

Keterangan :
α = Koefisien reliabilitas
k = Jumlah item pertanyaan yang diuji
ΣSi = Jumlah skor tiap item
St= Varians total

3.5.6 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan. Menurut Sugiyono (2017:193) koefesien korelasi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R_yX_1X_2=\sqrt{\frac{R2yx1+r2yx2-2ryx1\ 2ryx1\ ryx2\ rx1\ x2}{1-r2x1x2}}$$

Keterangan:

$R_{yx_1x_2}$ = Korelasi antara variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama berhubungan dengan variabel Y

r_{yx_1} = Korelasi *Product Moment* anatara X_1 dengan Y

r_{yx_2} = Korelasi *Product Moment* antara X_2 dengan Y

Adapun untuk melihat hubungan atau korelasi, penulis menggunkan analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:184) sebagai berikut:

Tabel 3.7
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya Pengaruh	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

(sumber : Sugiyono (2017:184)

3.5.7 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini berkenaan dengan hubungan tiga atau lebih variabel. Sekurang-kurangnya dua variabel bebas dihubungkan dengan variabel terikatnya. Analisis ini digunakan untuk mencari hubungan anatara dua variabel bebas atau lebih yang secara

bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikatnya. Sehingga dapat diketahui besarnya sumbangan seluruh variabel bebas yang menjadi objek penelitian terhadap terhadap variabel terikatnya. Menurut Sugiyono (2017:192) analisis regresi linier berganda tersebut dapat dirumuskan:

$Y=\alpha + \beta 1x1 + \beta 2x2$

Keterangan:

Y	=	Loyalitas Nasabah
α	=	Konstanta
β1, β2	=	Koefisien Korelasi
X_1	=	*Shariah Compliance*
X_2	=	Transparansi
X3	=	Akuntabilitas
e	=	Tingkat Kesalahan (*error*)/Pengaruh Faktor Lain

3.5.8 Rancangan Uji Hipotesis

3.5.8.1 Uji Signifikan Parsial (t-*test*)

Uji parsial (t-test) merupakan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikasi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Menurut Sugiyono (2017:184) dalam uji parsial atau t-*test* menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t\frac{\sqrt[r]{n-2}}{\sqrt{1-r2}}$$

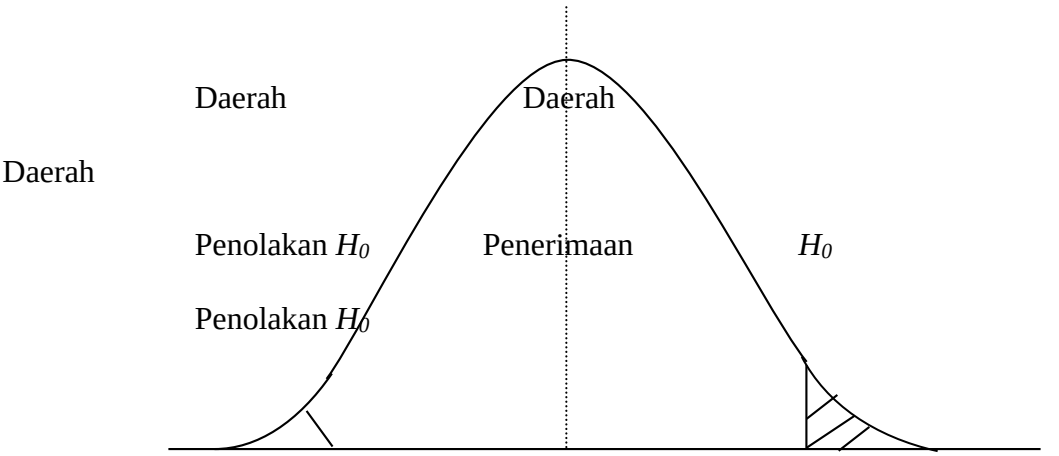
Keterangan :

t = tingkat signifikan thitung yang selanjutnya dibandingkan dengan ttabel

r= koefisien korelasi dengan derajat bebas (dk) = n-k-1

r2= koefisien determinasi

n= banyaknya sampel dalam penelitian



Gambar 3.2
Uji T (Sumber: Sugiyono, 2017:185)

Untuk menarik kesimpulan dari hipotesis dilakukan dengan kriteria uji tolak *H0* (terima *Ha*), jika t hitung> t tabel dan terima *H0* (tolak *Ha*), jika t hitung< t tabel dengan derajat kesalahan dk = n – 2 dan taraf signifikansi α = 0,05 (5%). Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis H0 adalah sebagai berikut :

1. Jika thitung> ttabel atau < atau nilai Sig < α, maka H0 ada pada daerah penolakan, berarti Hα diterima atau ada pengaruh.
2. Jika thitung< ttabel atau > atau nilai Sig > α, maka H0 ada pada daerah penerimaan , berarti Hα ditolak atau tidak ada pengaruh.

Bila hasil pengujian statistik menunjukan H0 ditolak, berarti variabelvariabel independennya yang terdiri dari *shariah complinace*, transparansi dan akuntabilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tetapi apabila H0 diterima, berarti variabel-variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Adapun rancangan pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

H01 : β 1 = 0 : *shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Hα1 : β 1 ≠ 0 : *shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H02 : $\beta 2$ = 0 : transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Hα2 : $\beta 2 \neq 0$: transparansi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H03 : $\beta 3$ = 0 : akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Hα3 : $\beta 3 \neq 0$: akuntabilitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

3.5.8.2 Uji Signifikan Simultan (F-*test*)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi *shariah compliance,* transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah secara simultan dan parsial. Menurut Sugiyono (2017:192) rumusan pengujian sebagai berikut:

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

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Untuk pengujian pengaruh simultan digunakan rumus hipotesis sebagai berikut:

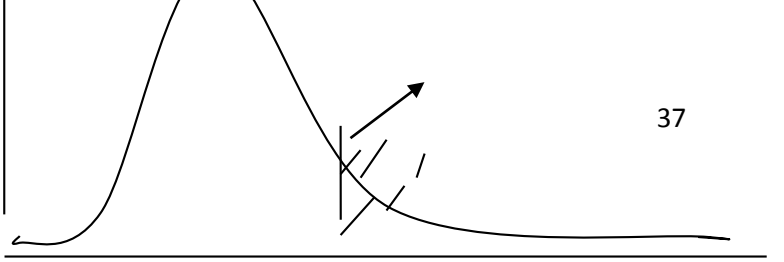
H_{03}: β3 = 0 : Artinya *shariah compliance,* transparansi dan akuntabilitas tidak mempengaruhi loyalitas nasabah

H_{03}: β3 ≠ 0 : Artinya *shariah compliance,* transparansi dan akuntabilitas mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Daerah Penolakan H_0

Daerah Penerimaan H_0



Gambar 3.3 Uji F

Sumber: Sugiyono (2017:187)

Nilai F dari hasil perhitungan di atas kemudian diperbandingkan dengan Ftabel atau F yang diperoleh dengan mempergunakan tingkat risiko atau signifikan 0,1 atau 10%, artinya kemungkinan besar dari hasil kesimpulan memiliki probabilitas 90% atau korelasi kesalahan sebesar 10%. Bisa juga dengan *degree freedom* = n-k-1. Untuk kriteria yang digunakan adalah:

1. Tolak *Ho* jika *Fhitung*> nilai *Ftabel*
2. Terima *Ho* jika *Fhitung*< nilai *Ftabel*

Bila *Ho* diterima, maka diartikan sebagai tidak signifikannya suatu pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama atas suatu variabel dependen dan bila terjadi penolakan menunjukan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap suatu variabel dependen.

3.5.8.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien deteminasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefesien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan

mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

$Kd = r^2 x100\%$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2= Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- *Kd* mendekati 0% berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- *Kd* mendekati 100% berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

3.6 Rancangan Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) mengemukakan bahwa kuesioner adalah sebagai berikut:

> "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya."

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau bisa juga melalui internet. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan jenis kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang dibagikan kepada setiap responden dengan pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau responden dapat memilih salah satu jawaban alternatif dari pertanyaan yang telah tersedia.

Berdasarkan judul penelitian, kuesioner akan dibagikan kepada nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pamanukan. Kuesioner ini terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) pertanyaan, yaitu 5 (lima) pertanyaan untuk *shariah compliance* (X_1), 9 (sembilan) pertanyaan untuk transparansi(X_2), 10 (sepuluh) pertanyaan untuk akuntabilitas, dan 3 (tiga) pertanyaan untuk loyalitas nasabah (Y).