

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method* (metode campuran)/metode kombinasi. Metode penelitian kombinasi adalah metode yang menggabungkan Antara metode kuantitatif dan metode kualitatif.⁶⁶

Dengan digabungkannya metode kuantitatif dan kualitatif untuk penelitian, maka muncul variasi dalam metode kombinasi. Menurut Creswell (2009) mengklasifikasikan metode kombinasi yaitu model *sequential* (kombinasi berurutan) dan model *concurrent* (kombinasi campuran). Model urutan (*sequential*) ada dua yaitu model urutan pembuktian (*sequential explanatory*) dan model urutan penemuan (*sequential explanatory*). Model *concurrent* (campuran) ada dua yaitu model *concurrent triangulation* (campuran kuantitatif dan kualitatif secara berimbang) dan *concurrent embedded* (campuran penguatan/ metode kedua untuk memperkuat metode pertama).⁶⁷

Dan pada penelitian ini penulis menggunakan metode kombinasi *sequential explanatory*. Metode kombinasi *sequential explanatory* adalah metode penelitian kombinasi yang menggabungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif secara berurutan, dimana pada tahap pertama penelitian menggunakan

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014) hlm. 397

⁶⁷ *Ibid...*, hlm. 407

metode kualitatif dan tahap kedua metode kuantitatif. Metode kualitatif berfungsi untuk menemukan hipotesis pada kasus tertentu dan metode kuantitatif berfungsi untuk menguji hipotesis pada populasi yang lebih luas, jadi metode ini berguna untuk menemukan hipotesis dan sekaligus membuktikan validitas eksternal hipotesis tersebut.⁶⁸

Sejalan dengan judul penelitian yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Kliring di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah”. Dimana peneliti pada tahap awal akan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Kliring di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya dengan menggunakan metode kualitatif, setelah itu peneliti akan menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Kliring Terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

B. Sumber Data, Populasi & Sampel

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Data Primer

Sumber data utama adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁶⁹

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya tidak melalui perantara, yaitu dari hasil wawancara dengan para

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014,) hlm. 549

⁶⁹ Ibrahim, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 69

narasumber yaitu bagian petugas kliring Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁷⁰ Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui media perantara yaitu berupa buku-buku jurnal dan yang lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayan sistem kliring.

Adapun populasi dan sampel yang dipakai oleh peneliti adalah :

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷¹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat aktif yang menggunakan produk jasa kliring serta mempunyai tabungan Giro yang berjumlah 739 orang. Dimana nasabah yang aktif dalam pemakaian jasa kliring berjumlah 100 orang. Sehingga peneliti menggunakan populasi 100 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷² Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *simple random*

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm. 376

⁷¹ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D...*, hlm. 80

⁷² *Ibid...*, hlm. 81

sampling yaitu anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut⁷³

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Berdasarkan rumus Slovin selanjutnya dapat dihitung:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

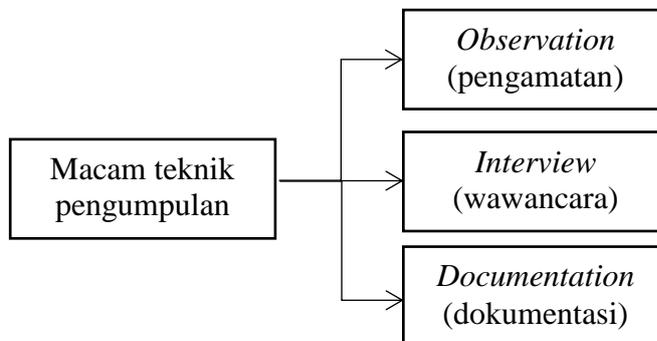
⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Managemen...*, hlm. 152

$$n = 50$$

Dengan demikian, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 50 responden yang menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi.⁷⁴



Gambar 3. 1
Macam - macam Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

1. Observasi

Observasi diklarifikasikan menjadi beberapa macam, yaitu:⁷⁵

- a. Observasi berpartisipasi (*participant observation*).
- b. Observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*over observation* dan *covert observation*).
- c. Observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*)

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2017), hlm. 225

⁷⁵ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D...*, hlm. 226

Adapun metode obeservasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi terus terang. Dalam melakukan obeservasi terus terang peneliti mengumpulkan data secara terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan observasi kepada para narasumber.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi secara langsung antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapat hasil yang diinginkan peneliti karena peneliti mendapat informasi langsung dari responden.

Ada beberapa macam wawancara, Yaitu :⁷⁶

- a. Wawancara terstruktur (*structured interview*).
- b. Wawancara semi-struktur (*semistructure interview*)
- c. Wawancara tak terstruktur (*unstructured interview*).

Adapun metode wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara semi struktur. Dalam melakukan wawancara semi struktur peneliti akan melakukan wawancara kepada para narasumber secara lebih bebas, dikarenakan wawancara semi struktur ini akan menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan para narasumber dapat diminta pendapat dan ide-idenya secara lebih terbuka.

Adapun yang diwawancarai oleh peneliti yaitu:

⁷⁶ *Ibid* ..., hlm. 233

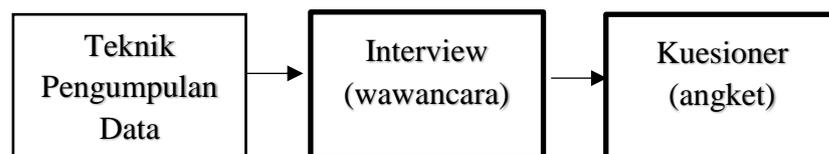
- a. Petugas kliring Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya. Selaku pegawai yang menjalankan tugas di bidang kliring.
- b. Manager operasional Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya. Selaku kepala pimpinan segala kegiatan operasional termasuk kegiatan kliring.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa warkat cek, bilyet giro dan lain-lain. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan jauh lebih kredibel apabila dilengkapi dengan dokumentasinya.

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dokumentasi foto pada saat wawancara dengan para narasumber, dokumentasi transkrip warkat kliring berupa cek, bilyet giro dan lain-lain.

Dalam penelitian kuantitatif menggunakan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan interview (wawancara) dan kuesioner (angket).⁷⁷



Gambar 3. 2
Macam - macam Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif

⁷⁷ Sugiyono, *Penelitian Manajemen...*, hlm. 376

1. Interview (wawancara)

Adapun metode wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak berstruktur adalah dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁷⁸

Adapun yang diwawancarai oleh peneliti yaitu:

- a. Petugas kliring Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya.

Selaku pegawai yang menjalankan tugas di bidang kliring.

- b. Manager operasional Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya. Selaku kepala pimpinan segala kegiatan operasional termasuk kegiatan kliring.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁷⁹

Peneliti akan menggunakan kuesioner yang akan ditujukan kepada para nasabah kliring Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya.

⁷⁸ *Ibid...*, hlm. 228

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm. 64

D. Operasional Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸⁰

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variable yaitu pelaksanaan sistem kliring dan loyalitas nasabah. Kedua variable tersebut terdiri dari satu variable independen dan satu variable dependen. Maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variable Independen (Bebas)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat).⁸¹ Dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti maka yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan Sistem Kliring (X). peneliti akan mencari tahu apakah hubungan Kualitas Pelayanan sistem kliring mempengaruhi loyalitas nasabah (Y) Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁸² Dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti maka yang menjadi variabel dependen adalah loyalitas nasabah (Y). peneliti akan meneliti akibat yang akan diterima variabel

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm. 64

⁸¹ *Ibid*

⁸² *Ibid*

dependen (loyalitas nasabah) karena adanya variabel independen (kualitas pelayanan sistem kliring).

Dalam penelitian kuantitatif instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Skala *Likert*. Skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁸³

Dalam penelitian, fenomena Sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dengan menggunakan skala likert untuk mengukur keputusan nasabah. Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut indikator variabel :

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, hlm. 93

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No.Item Instrumen
Kualitas pelayanan	Reliability	1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan cepat.	1,2
		2. Tidak membuat kesalahan yang akan merugikan nasabah saat melayani.	3,4
	Responsives	1. Karyawan harus bersedia merespon permintaan yang dibutuhkan para nasabah.	5,6
		2. Karyawan harus bersedia melayani dan mendengarkan keluhan dari nasabah.	7,8
	Assurance	1. Memberikan jaminan berupa kepercayaan diri pada nasabah.	9,10
		2. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan Bank.	11, 12
	Empaty	1. Bank harus memahami masalah yang ada pada setiap nasabah dan dapat menyelesaikan dengan baik demi kepuasan nasabah.	13,14
		2. Karyawan harus memberikan perhatian personal seperti mempunyai	15,16

		jadwal atau jam operasional yang nyaman bagi nasabah.	
	<i>Tangibles</i>	1. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih 2. Menyediakan perlengkapan penunjang pelayanan.	17,18
Loyalitas Nasabah (Y)	Number of referral-word of mouth (WOM)	Mengajak orang-orang untuk menjadi nasabah Bank Muamalat dan menggunakan jasa layanan kliring.	19,20
	Decision to purchase again	Menggunakan pelayanan jasa secara berulang-ulang.	21,22
	Decision to purchase different products	Menggunakan pelayanan jasa lain yang ditawarkan oleh bank	23,24
	Customer retention dan defection race	Menjadikan bank muamalat pilihan utama dan tidak beralih ke bank manapun.	25.26

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur nilai variable yang diteliti.⁸⁴ Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu sebagai

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, hlm. 92

instrument juga harus “divalidasi”seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.⁸⁵

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁸⁶ Dalam penelitian ini juga, peneliti membuat pedoman wawancara sebagai acuan untuk melakukan wawancara.

1. Uji Validitas Instrumen

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁸⁷ Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu pertanyaan. Pengukuran validitas menggunakan rumus *product moment pearson* dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm. 372

⁸⁶ *Ibid*

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm. 203

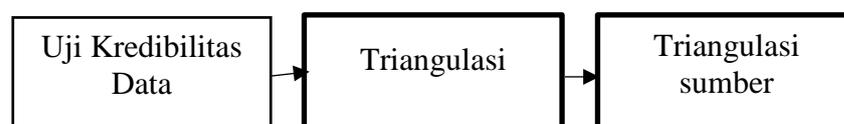
membandingkan r_{tabel} dimana *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini jumlah sampel dengan alfa 5% jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan bernilai positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas Data

Uji realibilitas instrumen adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁸⁸ Jawaban responden terhadap pertanyaan harus konsisten dan tidak boleh acak. Jawaban atas responden dikatakan reliable apabila nilai *cronbach' alpha* > 0,60.

F. Uji Kredibilitas Data

Berbagai-macam cara pengujian kredibilitas data ditunjukkan pada gambar dibawah ini. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, Menggunakan Bahan Refrensi dan *membercheck*⁸⁹



Gambar 3. 3
Uji Kredibilitas Data dalam Penelitian Kualitatif

Adapun uji kredibilitas data yang dilakukan peneliti dalam *penelitian* ini yaitu dengan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik menguji

⁸⁸ *Ibid*

⁸⁹ *Ibid*..., hlm. 372

kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁹⁰ Dengan triangulasi sumber peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber. Dalam menguji kredibilitas pelaksanaan sistem kliring, maka peneliti mewawancarai petugas kliring di Bank Muamalat kemudian dilanjutkan dengan wawancara kepada manager operasional untuk mengetahui apakah pelaksanaan kliring sudah sesuai dengan kebijakan Bank Muamalat. Dari data yang didapat kemudian dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

G. Langkah Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kualitatif. Analisis data dalam kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.⁹¹

1. Analisis Data Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan.⁹²

⁹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm. 370

⁹¹ *Ibid...*, hlm. 333

⁹² *Ibid...*, hlm. 334

2. Analisis Data di Lapangan

Adapun langkah-langkah dalam analisis data di lapangan adalah sebagai berikut:

a. Data *reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.⁹³

b. Data *Display* (penyajian data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, grafik, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.⁹⁴

⁹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm. 405

⁹⁴ *Ibid*..., hlm. 408

3. Analisis Data Setelah di Lapangan

Langkah terakhir analisis data setelah di lapangan yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

H. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya angka lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.⁹⁵

b. Uji Linieritas

Salah satu dari analisis regresi adalah linearitas. Maksudnya apakah garis regresi Antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak kalau tidak maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan.⁹⁶

⁹⁵ Agus Tri Basuki, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 57

⁹⁶ *Ibid* ..., hlm. 59.

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁹⁷

1. Inferensial Data

Inferensial data adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya diberlakukan untuk populasi. statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.⁹⁸

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, hlm. 147

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm. 201

2. Analisis Data

a. Uji Hipotesis 1

Variable X (pelaksanaan) terhadap variable Y (loyalitas)

1) Pengujian Hipotesis

a) Rumusan Hipotesis Statistik

H_a : Kualitas pelayanan sistem kliring (Variable X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Variabel Y) di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya.

H_0 : Kualitas Pelayanan sistem kliring (Varibel X) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Variabel Y) di Bank Muamalat Cabanag Tasikmalaya.

b) Kriteria Pengujian \leq

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

2) Uji Hipotesis dengan teknik Analisis regresi sederhana

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana karena data α digunakan merupakan data absolut dan peneliti hanya ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sistem kliring terhadap loyalitas nasabah tanpa mengetahui hubungan antar variabel.

Manfaat dari hasil regresi adalah membuat keputusan apakah naik turunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.

Model persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

Dimana :

Y =Loyalitas

α =*intercept*

β_1 =Koefisien Regresi

X =Kualitas peayanan sistem kliring

3) Koefisien Determinasi (r^2)

Nilai koefisien Determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variable terikat. Nilai koefisien determinasi ini berkisar antara nol dan satu,semakin besar nilai kpefisien deteminasi maka kemampuan variable-variabel bebas dalam menerangkan variable terikatnya semakin besar, dengan rumus sebagai berikut:

a) Koefisien Determinasi : $r^2 \times 100\%$

b) Koefisien Non Determinasi : $(1 - r^2) \times 100\%$

Dimana r merupakan koefisien korelasi dengan kriteria:

$r^2 = 1$, berarti terdapat kesamaan sempurna dan seluruh variasi variable terikat dapat dijelaskan oleh variable bebasnya.

$r^2 = 0$, berarti tidak ada variasi variable terikat yang dapat dijelaskan oleh variable bebasnya dan tidak ada hubungan antara variable terikat dengan variabel bebasnya.

4) Uji t

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Taraf signifikansi uji t adalah 10%. Jika nilai signifikansi propabilitas $t < \alpha 0,1$ maka H_0 diterima maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikansi propabilitas $t > \alpha 0,01$ maka H_0 ditolak sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.⁹⁹

J. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya yang berlokasi Jl. KHZ Mustofa No. 294, Tuguraja, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46125.

⁹⁹ Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif, (Yogyakarta: PT. Pustakabarupres, 2018), hlm.142

