

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Dengan metode korelasional bertujuan untuk melihat pengaruh dari prinsip-prinsip syariah (variabel X_1), kualitas pelayanan (variabel X_2) terhadap keputusan menjadi nasabah (variabel Y).¹

B. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun variable-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen (variabel tidak terikat/bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

- a. Prinsip-prinsip syariah (X_1) adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara pihak bank dan nasabah Dengan menggunakan indikator: 1) Adanya imbalan atau margin; 2) risiko ditanggung bersama; 3); kemitraan yang adil 4) produk yang halal; 5) investasi yang aman; 6) tidak terjadi multi akad ; 7) barang sebagai jaminan . . . la nya jaminan.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 2.

b. Kualitas pelayanan (X_2) adalah upaya pelayanan transaksi nasabah yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan. Dengan menggunakan indikator; 1) ATM yang memadai; 2) ruang tunggu yang nyaman; 3) tempat parkir yang memadai; 4) lokasi yang strategis; 5) kemampuan karyawan dalam pelayanan; 6) kesesuaian pelayanan dengan prosedur; 7) ketepatan pelayanan; 8) ramah kepada nasabah; 9) cepat tanggap dalam menangani keluhan nasabah; 10) keamanan dalam bertransaksi; 11) jaminan kerahasiaan dalam transaksi; 12) kemampuan dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (variabel terikat/tidak bebas) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan menjadi nasabah merupakan proses pemenuhan kebutuhan akan pelayanan jasa bank yang dilakukan oleh calon nasabah atau nasabah. Dengan menggunakan indikator sebagai berikut: 1), Mempertimbangkan kebutuhan terhadap produk; 2) Mempertimbangkan kualitas produk; 3) Mencari informasi lewat iklan; 4) bertanya kepada Costumer Service; 5) mengevaluasi kualitas produk; 6) mengevaluasi kualitas pelayanan; 7) menganalisis informasi yang sesuai dengan masalah; 8) memutuskan menjadi nasabah; 9) mengajak orang lain menjadi nsabah.²

Adapun pengukuran dan operasional variabel ini penulis jabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasioanl Variabel Prinsip-Prinsip Islam Dalam Produk Bank (Variabel X_1)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
----------	--------------	-----------	-------

²*Ibid.* hlm. 38.

Prinsip-Prinsip Islam Dalam Produk Bank (X ₁)	a. Prinsip Keadilan	1) Pihak bank memberikan imbalan atau margin dengan adil 2) Resiko ditanggung bersama 3) Kemitraan yang adil	Interval
	b. Prinsip Ketentraman	1) Produk yang halal 2) Investasi yang aman 3) Tidak terjadi multi akad	
	c. Jaminan	1) Proyek yang berjalan bisa jadi jaminan 2) Tidak adanya jaminan	

Tabel 3.2
Operasioanl Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₂)	a. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	1) ATM yang memadai 2) Fasilitas pelayanan yang memadai 3) Lokasi strategis	Interval
	b. Keandalan (<i>reliability</i>)	1) Kemampuan pegawai dalam pelayanan 2) Kesesuaian pelayanan dengan prosedur 3) Ketepatan pelayanan 4) Kecepatan dalam pelayanan	
Kualitas Pelayanan (X ₂)	c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1) Tanggap dalam memecahkan masalah transaksi nasabah 2) Cepat dan tanggap menghadapi keluhan nasabah	
	d. Jaminan (<i>assurance</i>)	1) Keamanan dalam bertransaksi 2) Jaminan kerahasiaan dalam bertransaksi	
	e. Empati	1) Ramah kepada nasabah 2) Kemampuan dalam menyelesaikan keluhan nasabah 3) peduli terhadap nasabah	

Tabel 3.3
Operasioanl Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Variabel Y)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
	a. Pengenalan	1) Mempertimbangkan	Interval

Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	Kebutuhan	terhadap kebutuhan produk 2) Mempertimbangkan kualitas produk	
	b. Pencarian Informasi	1) Melalui iklan 2) Bertanya kepada <i>costumer service</i>	
	c. Evaluasi Alternatif	1) Mengevaluasi kualitas produk 2) Mengevaluasi kualitas pelayanan	
	d. Keputusan Pembelian	1) Menganalisis informasi yang sesuai dengan masalah 2) memutuskan menjadi nasabah 3) mengajak orang lain menjadi nasabah	

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna sebanyak 5000 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Untuk menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat

³*Ibid.*, hlm. 80.

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna. Tingkat kesalahan yang bisa ditolelir dalam penelitian ditentukan oleh peneliti adalah 10%. Adapun penentuan jumlah sampel sebanyak 257 nasabah.

Untuk menentukan sampel melihat tabel yang berdasarkan rumus Isaac Michael, yaitu:⁵

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

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%.

P = Q = 0,5. d = 0,01/0,05/0,1. s = jumlah sampel

Keterangan:

s = Jumlah sampel

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

N = Jumlah populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi
Perbedaan bisa 0,01; 0,05; dan 0,10

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling incidental* ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja (nasabah) yang secara tidak sengaja/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

⁴*Ibid.*, hlm. 85.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 124.

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu (nasabah) cocok sebagai sumber data.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (Wawancara)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung bertatap muka atau tanya jawab dengan nara sumber/ pihak terkait dalam hubungannya dengan bahasan penelitian.⁶

2. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara pengamatan langsung dilokasi penelitian yang sedang diteliti.

3. Angket (*questionare*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, dalam bukunya Sugiyono. menyatakan bahwa⁷ “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.⁸

Skala Likert diberikan kepada nasabah untuk memperoleh data mengenai “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Produk Bank dan Kualitas Pelayanan

⁶*Ibid.*, hlm. 137.

⁷*Ibid.*, hlm. 102.

⁸*Ibid.*, hlm. 93.

Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura”.

Penyebaran Skala Likert ini dilakukan setelah mengetahui nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura.

Sugiyono mengemukakan bahwa “Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen”.

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Instrumen yang Diperlukan untuk Mengukur Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Produk Bank Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Prinsip-Prinsip Syariah dalam Produk Bank (X ₁)	1. Adanya imbalan atau margin	1
	2. Risiko ditanggung bersama	2
	3. Kemitraan dan kerjasama yang adil	3
	4. Produk bank yang halal	4
	5. Investasi yang aman	5
	6. Tidak terjadi multi akad	6
	7. Proyek atau barang jadi jaminan	7
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. ATM yang memadai	1
	2. Ruang tunggu yang nyaman	2
	3. Lokasi yang strategis	3
	4. Kemampuan karyawan dalam pelayanan	4
	5. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur	5
	6. Pelayanan yang tepat	6
	7. Pelayanan yang cepat	7
	8. Tanggap dalam memecahkan masalah	8
	9. Cepat dan tanggap menangani keluhan nasabah	9
	10. Jaminan keamanan dalam bertransaksi	10
	11. Jaminan kerahasiaan dalam bertransaksi	11
	12. Ramah terhadap nasabah	12

Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	1. Mempertimbangkan kebutuhan terhadap produk	1
	2. Mempertimbangkan kualitas produk	2
	3. Melalui iklan	3
	4. Bertanya kepada <i>costumer service</i>	4
	5. Mengevaluasi kualitas produk	5
	6. Mengevaluasi kualitas pelayanan bank	6
	7. Menganalisis informasi sesuai dengan masalah	7
	8. Mengajak orang lain menjadi nasabah	8
	9. Memutuskan menjadi nasabah	9

Pernyataan yang ada pada angket atau kuesioner yaitu pernyataan positif, maka penilaiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Notasi, Nilai atau Predikat Masing-masing pilihan
Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Kriteria Jawaban Variabel (X ₁)	Kriteria Jawaban Variabel (X ₂)	Kriteria Jawaban Variabel (Y)
5	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
3	Ragu – ragu (RG)	Ragu–ragu (RG)	Ragu- ragu (RG)
2	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan yang ada pada angket atau kuesioner yaitu pernyataan negatif, maka penilaiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Notasi, Nilai atau Predikat Masing-masing Pilihan
Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Kriteria Jawaban Variabel (X ₁)	Kriteria Jawaban Variabel (X ₂)	Kriteria Jawaban Variabel (Y)
-------	---	---	-------------------------------

1	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)
2	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
3	Ragu – ragu (RG)	Ragu – ragu (RG)	Ragu – ragu (RG)
4	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

Dalam penelitian instrumen atau alat evaluasi harus memenuhi persyaratan sebagai instrumen yang baik. Dua dari persyaratan-persyaratan penting itu adalah validitas dan reliabilitasnya harus tinggi. Agar instrumen penelitian baik, maka peneliti akan menguji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.⁹ Cara menentukan tingkat validitas adalah dengan cara menghitung koefisien korelasi *product moment* dengan angka kasar Guilford.

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

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien validitas butir soal

n = Banyaknya peserta tes (nasabah)

x = Skor setiap butir soal

y = Skor total butir soal

Data item yang dianalisis dalam uji validitas instrumen adalah data Interval yang mana data tersebut diuji menggunakan SPSS 20 dengan melakukan analisis *Corrected Item Total* untuk mengetahui tingkat validitas tiap-tiap item instrumen.

Adapun hasil perhitungan uji validitas instrumen disajikan pada tabel 3.7 3.8, 3.9 berikut:

⁹*Ibid.*, hlm. 125.

Tabel 3.7
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Prinsip-Prinsip Islam dalam Bank
(Variabel X₁)

No Soal	Koefisien Validitas r Hitung	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
1	0,678	0,159	Valid
2	0,588	0,159	Valid
3	0,508	0,159	Valid
4	0,735	0,159	Valid
5	0,785	0,159	Valid
6	0,494	0,159	Valid
7	0,620	0,159	Valid

Tabel 3.8
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan
(Variabel X₂)

No Soal	Koefisien Validitas r Hitung	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
1	0,473	0,159	Valid
2	0,458	0,159	Valid
3	0,562	0,159	Valid
4	0,543	0,159	Valid
5	0,595	0,159	Valid
6	0,588	0,159	Valid
7	0,583	0,159	Valid
8	0,524	0,159	Valid
9	0,560	0,159	Valid
10	0,526	0,159	Valid
11	0,583	0,159	Valid
12	0,575	0,159	Valid

Tabel 3.9
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Keputusan Menjadi Nasabah (Variabel Y)

No Soal	Koefisien Validitas r Hitung	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
1	0,487	0,159	Valid
2	0,397	0,159	Valid
3	0,298	0,159	Valid
4	0,570	0,159	Valid
5	0,603	0,159	Valid
6	0,567	0,159	Valid
7	0,604	0,159	Valid
8	0,271	0,159	Valid
9	0,512	0,159	Valid

Data tersebut diambil dari hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 20 disajikan dalam tabel 3.10, 3.11, 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3.10
***Item-Total Statistics* Prinsip-Prinsip Islam dalam Produk Bank (X1)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
item1	25,11	3,631	,678
item2	25,19	3,915	,588
item3	25,19	3,858	,508
item4	25,15	3,656	,735
item5	25,18	3,665	,785
item6	25,24	3,835	,494
item7	25,18	3,840	,620

Tabel 3.11
***Item-Total Statistics* Kualitas Pelayanan (X2)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
item1	44,55	11,296	,473
item2	44,26	13,294	,458

item3	44,20	12,886	,562
item4	44,30	13,312	,543
item5	44,22	12,723	,595
item6	44,47	11,687	,588
item7	44,45	11,807	,583
item8	44,34	12,749	,524
item9	44,29	12,799	,560
item10	44,25	13,278	,526
item11	44,22	13,300	,583
item12	44,25	13,462	,575

Tabel 3.12
Item-Total Statistics Keputusan Menjadi Nasabah (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
item1	31,97	5,496	,487
item2	32,03	5,831	,397
item3	32,30	5,285	,298
item4	32,13	5,459	,570
item5	32,16	5,558	,603
item6	32,13	5,754	,567
item7	32,12	5,583	,604
item8	32,73	4,613	,271
item9	32,13	5,870	,512

Output pada tabel di atas menyatakan tingkat validitas tiap item pernyataan pada instrumen penelitian. Kolom *corrected item-total correlation* menunjukkan nilai korelasi tiap item dengan total item yang dikoreksi. Nilai yang tertera kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} *product moment*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} pada α 0,05 dengan jumlah $N = 150$ adalah 0,159.

Adapun nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* seluruhnya bernilai positif dan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , hal ini menjadikan keseluruhan instrumen valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas merupakan derajat ketetapan soal. Reliabel menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama.¹⁰

Data item yang dianalisis dalam uji reliabilitas instrumen adalah data interval. Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha* untuk mengetahui konsistensi alat ukur instrumen.

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas instrumen disajikan pada tabel 3.13, 3.14 dan 3.15 berikut:

Tabel 3.13
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Prinsip-Prinsip Islam dalam Produk Bank (Variabel X₁)

No Soal	Koefisien Reliabilitas r Hitung	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
1	0,829	0,754	Reliabel
2	0,842	0,754	Reliabel
3	0,855	0,754	Reliabel
4	0,821	0,754	Reliabel
5	0,816	0,754	Reliabel
6	0,858	0,754	Reliabel
7	0,838	0,754	Reliabel

Tabel 3.14
Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

No Soal	Koefisien Reliabilitas r	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
---------	--------------------------	---	------------

¹⁰*Ibid.*, hlm. 129.

	Hitung		
1	0,853	0,576	Reliabel
2	0,840	0,576	Reliabel
3	0,833	0,576	Reliabel
4	0,836	0,576	Reliabel
5	0,831	0,576	Reliabel
6	0,831	0,576	Reliabel
7	0,831	0,576	Reliabel
8	0,835	0,576	Reliabel
9	0,833	0,576	Reliabel
10	0,836	0,576	Reliabel
11	0,835	0,576	Reliabel
12	0,836	0,576	Reliabel

Tabel 3.15
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Menjadi Nasabah (Variabel Y)

No Soal	Koefisien Validitas r Hitung	r Tabel <i>Product Moment</i> α 0,05	Kesimpulan
1	0,683	0,666	Reliabel
2	0,699	0,666	Reliabel
3	0,725	0,666	Reliabel
4	0,673	0,666	Reliabel
5	0,674	0,666	Reliabel
6	0,684	0,666	Reliabel
7	0,675	0,666	Reliabel
8	0,784	0,666	Reliabel
9	0,691	0,666	Reliabel

Data tersebut diambil dari hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.16
***Item-Total Statistics* Prinsip-Prinsip Islam dalam Produk Bank (X1)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	25,11	3,631	,829
item2	25,19	3,915	,842
item3	25,19	3,858	,855
item4	25,15	3,656	,821

item5	25,18	3,665	,816
item6	25,24	3,835	,858
item7	25,18	3,840	,838

Tabel 3.17
Item-Total Statistics Kualitas Pelayanan (X2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	44,55	11,296	,853
item2	44,26	13,294	,840
item3	44,20	12,886	,833
item4	44,30	13,312	,836
item5	44,22	12,723	,831
item6	44,47	11,687	,831
item7	44,45	11,807	,831
item8	44,34	12,749	,835
item9	44,29	12,799	,833
item10	44,25	13,278	,836
item11	44,22	13,300	,835
item12	44,25	13,462	,836

Tabel 3.18
Item-Total Statistics Keputusan Menjadi Nasabah (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	31,97	5,496	,683
item2	32,03	5,831	,699
item3	32,30	5,285	,725
item4	32,13	5,459	,673
item5	32,16	5,558	,674
item6	32,13	5,754	,684
item7	32,12	5,583	,675
item8	32,73	4,613	,784
item9	32,13	5,870	,691

Output pada tabel di atas menyatakan tingkat reliabilitas tiap item pernyataan pada instrumen penelitian. Kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* menunjukkan nilai

Cronbach's Alpha dengan *Cronbach's Alpha* item yang dikoreksi. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka item pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Nilai r_{tabel} pada $\alpha 0,05$ dengan jumlah $N = 150$ adalah $0,159$.

Adapun nilai pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* seluruhnya bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel.

F. Analisa Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan model statistik. Sehingga hasil analisis yang disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian sebagai kesimpulan.

Untuk menganalisis data, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis Statistik

Pengujian hipotesa, yaitu untuk melihat apakah pengaruh penerapan prinsip prinsip islam dalam produk bank (x_1) dan kualitas pelayanan (x_2) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) dapat diterima atau ditolak. Adapun perumusan hipotesa tersebut adalah sebagai berikut

a. Hipotesis pertama

$$H_0 : r_{yt} = 0$$

$$H_1 : r_{yt} > 0$$

b. Hipotesis kedua

$$H_0 : r_{y2} = 0$$

$$H_1 : r_{y2} > 0$$

c. Hipotesis ketiga

$$H_0 : r_{y.12} = 0$$

$$H_1 : r_{y.12} > 0$$

Keterangan:

H_0 = hipotesis nol

H_1 = hipotesis satu atau hipotesis alternatif

r_{yt} = koefisien korelasi antara prinsip-prinsip Islam dalam produk bank dengan keputusan menjadi nasabah

r_{y2} = koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah

$r_{y.12}$ = koefisien korelasi berganda antara penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan menjadi nasabah

2. Uji Persyaratan Analisis Data

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal. Penggunaan statistik nonparametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data antara lain dengan Kertas Peluang, Chi Kuadrat dan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. untuk menguji normalitas data.¹¹

Langkah-langkah pengujian normalitas data dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

1. Menggunakan Program spss
2. Memasukan data variabel X_1 , X_2 dan Y .

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 201.

3. Membandingkan hasil uji kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengujian
Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antara variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1).

2) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin Watson (*DW test*). Model regresi dikatakan tidak terdapat autokorelasi apabila nilai Durbin Watson berkisar 1,55 sampai 2,46.

4) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini akan menggunakan uji koefisien Serman's rho dan melihat pola titik-titik pada garis regresi.

3. Analisis Data

a. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun simultan.¹²

1) Analisis Regresi Parsial/Sederhana

Analisis regresi parsial (individu) untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan regresi dirumuskan sebagai berikut:¹³

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai pening-katan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menjawab regresi sederhana, yaitu:¹⁴

a) Menghitung koefisien a dan b dengan rumus:

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

b) Menghitung persamaan regresi dengan rumus:

$$Y = a + bX.$$

2) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas ($X'_{1,2,3,\dots,n}$) terhadap variabel terikat (Y). Rumusnya sebagai berikut:

¹²Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: (CAPS) Centre of Academic Publishing Service, 2014), hlm. 139.

¹³Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), hlm. 43.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 77.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n$$

Dimana:

Y = Variabel Devenden, X₁, X₂, X_n= Variabel Indevenden,

A = konstanta, b₁, b₂,, b_n = koefisien regresi.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menjawab regresi berganda, yaitu:¹⁵

a) Menghitung nilai-nilai persamaan b₁, b₂ dan a dengan rumus:

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2) \cdot (\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2) \cdot (\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2 Y) - (\sum X_1 X_2) \cdot (\sum X_1 Y)}{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b_1 \left[\frac{\sum X_1}{n} \right] - b_2 \left[\frac{\sum X_2}{n} \right]$$

b) Mengitung persamaan regresi ganda dengan rumus.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

3) Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat baik berganda maupun parsial.¹⁶

a) Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial yaitu untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan yang terjadi antara satu variabel bebas dengan variabel terikat.¹⁷ Untuk menghitung uji signifikansi antara variabel X dan variabel Y, maka menggunakan rumus sebagai berikut¹⁸:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

¹⁵Ibid., hlm. 88.

¹⁶Danang Sunyoto, *Konsep Dasar ...*, hlm. 153.

¹⁷Ibid., hlm. 156.

¹⁸Asep Suryana Natawiria dan Riduan, *Statistika Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 61.

Dimana:

t_{hitung} = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menjawab korelasi sederhana:¹⁹

(1) Membuat tabel pembantu pada perhitungan nilai korelasi.

(2) Mencari r_{hitung} dengan cara memasukkan angka statistik dari table penolong dengan rumus:

$$r_{X1Y} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

$$r_{X2Y} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

(3) Mencari besarnya kontribusi variabel X terhadap Y dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(4) Menguji signifikansi dengan uji t

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

Kaidah Pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikan

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, terima H_0 artinya tidak signifikan

Dengan taraf signifikan: $\alpha = 0,01$

(5) Membuat kesimpulan.

b) Analisis Korelasi Berganda

¹⁹*Ibid.*, hlm. 60.

Tujuan dilakukan analisis ini yaitu untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan yang terjadi antara beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji *statistic korelasi product moment*. Tujuannya untuk mengukur kuatnya hubungan antara variabel X dan variabel Y. adapun rumus koefisien korelasi yang digunakan adalah sebagai berikut²⁰:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = korelasi *product moment*

X = kualitas produk dan *physical evidence*

Y = keputusan menjadi nasabah

Dalam hal ini, r merupakan analisis pengukuran yang berguna untuk mengetahui tentang kuat atau tidaknya pengaruh yang ada antara ketiga variabel yaitu kualitas produk, *physical evidence* dan keputusan menjadi nasabah yang dinyatakan dengan nilai yang besarnya $(-1 < r > 1)$.

Maka:

r = -1, pengaruh sempurna yang negatif

r = 0, tidak ada pengaruh

r = mendekati 1, pengaruh sangat kuat dan positif

r = 1, pengaruh sempurna positif

Bila r = 1 atau mendekati 1, maka korelasi antara kualitas produk, *physical evidence* dan keputusan menjadi nasabah adalah positif. Korelasi antara ketiga

²⁰*Ibid.*, hlm. 60.

variabel tersebut searah. Apabila Y turun naik, maka nilai X juga sama akan turun naik atau sebaliknya.

Untuk dapat mengetahui tingkat keeratan hubungan, maka dapat digunakan pedoman Sugiyono sebagai berikut:²¹

Tabel 3.
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi
Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menjawab korelasi berganda:²²

(1) Mencari nilai korelasi antar variabel dan korelasi ganda

$$R_{X1.X2.Y} = \sqrt{\frac{r^2_{X1.Y} + r^2_{X2.Y} - 2(r_{X1.Y})(r_{X2.Y})(r_{X1X2})}{1 - r^2_{X1.X2}}}$$

(2) Menguji signifikansi dengan uji F

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{N - k - 1}}$$

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, terima H_0 artinya tidak signifikan

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 184.

²²Asep Suryana Natawiria dan Riduan, *Statistika Bisnis ...*, hlm. 62.

Dengan taraf signifikan: $\alpha = 0,01$

Carilah nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F_{\{(1-\alpha) (dk=k), (dk=n-k-1)\}}$$

(3) Membuat kesimpulan

G. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Tabel 3.
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Periode								
		Nov 2014	Des 2014	Jan 2015	Feb 2015	Mar 2015	Apr 2015	Mei 2015	Juni 2015	Juli
1	Penyusunan usulan penelitian									
2	Usulan penelitian									
3	Seminar usulan penelitian									
4	Pelaksanaan: a. Pengumpulan data b. Pengolahan data c. Penganalisaan data									
5	Pelaporan: a. Penyusunan laporan b. Laporan hasil penelitian									
6	Sidang skripsi									

2. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna yang beralamatkan Jl. Raya Timur No 36 Cikiray Singaparna Tlp. (0265) 543292.