

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga bias dikatakan penelitian sosiologis yaitu suatu penelitian yang cermat yang dilakukan cara turun langsung kelapangan. Menurut Soetandyo Wingjosoebroto sebagaimana yang di kutip oleh Bambang Sunggono dalam bukunya mengatakan bahwa penelitian untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan proses bekerjanya hukum dalam Masyarakat.¹

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti antara variable. Variable-variable ini diukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat di analisis.

¹Bambang Sunggono, “*Metodologi Penelitian Hukum*”, (Jakarta :Raja Grafindo Persada, 1997) h.42

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Cabang Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.²

Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa populasi adalah semua subyek/obyek yang diteliti dalam penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata nasabah yang dilayani oleh BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu dalam 1 (satu) minggu (5 hari kerja) lebih kurang 100 orang, berdasarkan keterangan pegawai BSI KC Adam Malik saat pra penelitian melalui wawancara.

² Sugiyono, “*Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*”. (Bandung, Alfabeta, 2013), h 90.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel yang diambil haruslah representative atau mewakili seluruh populasi karena hasil analisis dari sampel akan digeneralisasikan kedalam kesimpulan penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.³ Pertimbangan yang diambil adalah kesibukan nasabah dan usia nasabah. Nasabah yang terlihat sibuk tidak dipilih menjadi sampel karena akan mengganggu nasabah yang bersangkutan, dan nasabah yang terlihat sudah terlalu tua tidak dipilih menjadi sampel dikhawatirkan akan sulit untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan.

Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin, dikutip Danang Sunyoto rumus sebagai Slovin sebagai berikut:⁴

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

Untuk mendapatkan jumlah sampel dari populasi, perlu ditentukan nilai e (eror) yakni tingkat eror yang diyakini

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*, h. 81

⁴Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer* (Yogyakarta: CAPS, 2011), 21.

pada penelitian. Tingkat eror yang diyakini pada penelitian ini adalah alpha 0,05 atau tingkat kesalahan (error) sebesar 5%. penelitian. Tingkat eror yang diyakini pada penelitian ini adalah alpha 0,05 atau tingkat kesalahan (error) sebesar 5%.

Berdasarkan rata-rata nasabah yang dilayani oleh BSI KC Adam malik dalam 1 Minggu (5 hari) kerja hasil wawancara dengan salah seorang pegawai BSI KC Adam Malik saat pra penelitian pada tanggal 4 Maret 2024. Maka dapat diketahui jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

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

$$n = \frac{100}{1+100(0,05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1+100(0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1+0,25}$$

$$n = \frac{100}{1,25} = 80$$

Dari hasil penentuan sampel diatas maka, pada penelitian ini peneliti akan mengambil sebanyak 80 orang sebagai sampel.

Dari hasil penentuan sampel diatas maka, pada penelitian ini peneliti akan mengambil sebanyak 80 orang sebagai sampel.

D. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber dan Jenis data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti.⁵ Data primer yang dikumpulkan

⁵ Umar, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis*”, (Jakarta; Rajawali Press. 2018), h.42.

dalam penelitian ini adalah data tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indoseisa (BSI) KC Adam Malik Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.⁶

2. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara untuk memperoleh data primer dan buku, artikel, skripsi, jurnal, dan laporan tahunan Bank untuk memperoleh data sekunder.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel-Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu subyek/obyek apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian, variabel dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan

⁶ Umar, (2018) h.42.

pada variable dependen (terikat). Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang dijadikan variable independen atau bebas yaitu, kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2).⁷

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel indepoenden (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Keberadaan variable ini adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam focus atau topic penelitian.⁸ Pada penelitian ini yang menjadi dependen (terikat) adalah kepuasan nasabah (Y).

2. Definisi Oprasional Variabel

Sesuatu yang diberi nilai disebut variabel, oleh karena itu variable yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang disajikan oleh pegawai terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, dengan indikator: (1) fasilitas (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*) dan (5) perhatian (*emphaty*).

b. Kualitas Produk (X_2)

⁷Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 38-39.

⁸Priyono, “Metode Penelitian Kuantitatif”, (Surabaya: Zifatama Publishing, 2016) h. 58.

Adalah mutu dari produk yang ditawarkan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu kepada masyarakat, dengan indikator: (1) kinerja (*performance*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tahan (*durability*), dan (4) konsistensi (*consistency*) dan (5) desain (*design*).

c. Kepuasan (Y)

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa Nasabah terhadap pelayanan dan produk pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, dengan indikator: (1) kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), (2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), (3) minat pembelian ulang (*repurchase intent*), (4) kesediaan merekomendasikan (*willingness of recommend*), dan (5) ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pengumpul data lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrument ini adalah sebagai berikut:

1. 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 variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁹ Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Agar responden lebih mudah dalam memberikan jawaban, setiap pertanyaan dalam kuesioner disertai dengan pilihan jawaban. Setiap pertanyaan didiakan 5 pilihan jawaban dan setiap pilihan jawaban pada kuesioner diberi skor. Penskoran pada kuesioner menggunakan Skala Likert berjenjang 5 (lima).

Skor jawaban responden pada pertanyaan dan makna skor pada variabel X_1 dan X_2 (kualitas pelayanan dan kualitas produk) dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Pilihan Jawaban, Skor Jawaban dan Makna Skor Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan dan Variabel X_2 (Kualitas Produk)

Pilihan Jawaban	Skor	Makna Skor
Sangat setuju	5	Sangat Baik
Setuju	4	Baik

⁹ Sugiyono. Sugiyono, *‘Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D’*. (Bandung, Alfabeta, 2013). h, 162.

Ragu-ragu	3	Cukup Baik
Tidak setuju	2	Kurang Baik
Sangat tidaksetuju	1	Sangat Tidak baik

Skor jawaban responden pada pertanyaan dan makna skor pada variabel Y (kepuasan nasabah) dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Pilihan Jawaban, Skor Jawaban dan Makna Skor Variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Pilihan Jawaban	Skor	Makna Skor
Sangat setuju	5	Sangat Puas
Setuju	4	Puas
Ragu-ragu	3	Cukup Puas
Tidak setuju	2	Kurang Puas
Sangat tidaksetuju	1	Sangat Tidak Puas

Untuk mengetahui penggolongan kategori hasil jawaban sub variable secara keseluruhan, perlu ditentukan terlebih dahulu intervalnya. Besarnya interval diperoleh dari skor tertinggi dikurangi skor terendah, kemudian

dibagi dengan jumlah keseluruhan alternatif jawaban. Skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, sedangkan jumlah alternatif jawaban adalah 5. Berdasarkan cara tersebut diperoleh interval untuk setiap kategori jawaban, yaitu:

$$I = \frac{Nt - Nr}{K}$$

Keterangan :

Nt = Nilai Tertinggi

Nr = Nilai Terendah

K = Kategori

I = Interval Nilai Skor

Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh interval sebagai berikut:

$$I = \frac{5 - 1}{5}$$

$$I = \frac{4}{5}$$

$$I = 0,8$$

Rentang kategori skor variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan variabel X_2 (kualitas produk) pada Tabel

3.3 Tabel 3.3 Kategori Skor Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), dan X_2 (Kualitas Produk)

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
4,20 - 5,00	Sangat Baik
3,40 - 4,19	Baik
2,60 - 3,39	Cukup Baik
1,80 - 2,59	Tidak Baik
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Baik

Rentang kategori skor variabel Y (kepuasan nasabah), pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Kategori Skor Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
4,20 - 5,00	Sangat Puas
3,40 - 4,19	Puas
2,60 - 3,39	Cukup Puas
1,80 - 2,59	Tidak Puas
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Puas

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan melihat, mengamati dan menumpulkan data dari catatan-catatan, buku-buku, dan literatur, yang ada berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yakni kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu.

G. Uji Validitas dan Reliabelitas

1. Uji Validitas

Uji validitas instrument dimaksudkan untuk mengetahui keterpaduan butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang digunakan apakah dapat mengukur sesuai apa yang sedang diukur. Uji validitas menggunakan rumus *Corelation Product Moment*, sebagaimana yang dinyatakan oleh (Sugiyono 2013), yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = nilai koefisien korelasi

X = total skor untuk variabel bebas

Y = total untuk variabel terikat

Xy = total untuk variabel x dan y

n = jumlah responden

Penulis menggunakan program SPSS untuk mencari nilai validitas hitung dari kuesioner yang disebarkan penulis

kepada 80 orang responden, kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel. Pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ dengan $n = 80$ diperoleh nilai r tabel sebesar 0,220. Kriteria uji validitas adalah:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner valid.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuesioner tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan cukup akurat, stabil, atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan $\alpha > 0,6$ maka instrument ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability*, sehingga layak digunakan sebagai instrument ukuran untuk penelitian.
- b. Jika hasil uji reliabilitas $< 0,6$ maka instrument ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability*, sehingga tidak layak digunakan sebagai instrument ukuran untuk penelitian. Namun pendapat lain mengatakan, jika hasil perhitungan menunjukkan angka koefisien reliabilitas sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka instrument reliabel.

H. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memperoleh hasil regresi yang baik dan efisien. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola data). Dengan demikian, uji normalitas ini mengansumsikan bahwa, data di tiap variable berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk uji normalitas pada penelitian ini adalah Kolmogorov-Smirnov.¹⁰ Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai signifikansi $> \alpha$ 0,05, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antarvariabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolineritas diantara variable independen.¹¹ Dikatakan terjadi multikolineritas, jika koefisien korelasi antar variable bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolineritas jika koefisien korelasi antar variable bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Atau

¹⁰Andhita Dessy Wulansari, "Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian", (Pustaka Felicha, 2016).

¹¹Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Universitas Atma Jaya, 2009).

dalam menentukan ada tidaknya multikolineritas dapat digunakan cara lain yaitu:

- a. Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (α).
- b. Nilai *variance inflation factor* (*VIF*) adalah factor inflasi penyimpangan baku kuadrat.
- c. Variabel bebas tidak mengalami multikolineritas jika $VIF < 10$.¹²

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan adalah dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) kurang dari atau sama dengan 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya.¹³ Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output spss biasa juga melalui

¹²Danang Sunyoto, "Praktik SPSS untuk Kasus" (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), h. 122.

¹³Imam Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS" (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006).

grafik scatterplot antara Z prediction ($ZPERD$) yang merupakan variable bebas (sumbu $X=Y$ hasil prediksi) dan nilai residualnya ($SRESID$) merupakan variable terikat (sumbu $Y=Y$ prediksi – Y riil)

- a. Homoskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara $ZPRED$ dan $SRESID$ menyebar di bawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.
- b. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji kelinearan garis regresi. Digunakan pada analisis regresi linier ganda. Uji linieritas dilakukan dengan cara mencari model garis regresi dari variabel independen X terhadap variabel dependen Y ¹⁴. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila nilai sifgnifikansi $< 0,05$.

5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengggganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t sebelumnya pada model

¹⁴ Andhita Dessy Wulansari, Wuloansari, “Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian”, h.55

regresi linier yang dipergunakan. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.¹⁵ Cara mendeteksi autokorelasi dengan metode *Durbin-Watson*, yaitu:

- a. Jika d terletak diantara dU dan dL , maka H_0 diterima, berarti tidak ada autokorelasi positif.
- b. Jika d terletak diantara dU dan $(4-dU)$, maka H_0 diterima, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. jika d terletak diantara dU dan dL atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$, maka H_0 ditolak, berarti ada autokorelasi.

I. Pengujian Statistik

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variable bebas/independen. Dapat dikatakan linier jika dapat dinyatakan dalam :¹⁶

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = subjek dalam variable dependen yang diprediksi dalam hal ini kepuasan nasabah

¹⁵Muhammad Nisfiannor, “*Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*” (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), h. 92.

¹⁶Andhita Dessy Wulansari, Wulansari, “*Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*”, h. 127.

β_0 = Konstanta

β = koefisien regresi, yang menunjukkan angka penurunan variable dependen (-) dan peningkatan variable dependen (+).

X_1 = variabel independen, kualitas pelayanan

X_2 = variabel independen, kualitas produk

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati hamper satu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variable bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variable terikatnya. Untuk mengetahui hasil uji t ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} .

Untuk pengambilan kesimpulannya dinyatakan dengan melihat signifikansi dan membandingkan dengan taraf kesalahan (signifikansi) yang dipakai yakni jika nilai probabilitas < nilai alpha (α), maka variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

b. Uji F

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model/uji anova yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh secara simultan variable bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji dapat diketahui dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel atau dengan membandingkan nilai signifikansi hasil pengolahan data dengan tingkat keyakinan yang digunakan. Dalam penelitian ini tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau alpha 0,05. Jika F hitung < F tabel secara bersama-sama variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat dan sebaliknya. Atau apabila menggunakan cara membandingkan signifikansinya adalah apabila nilai signifikansi < dari alpha hasil pengolahan data berarti secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat dan sebaliknya.