

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed method*. Menurut Sugiyono *mixed method* adalah penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang jauh lebih komprehensif, valid, reliable, dan objektif dibandingkan hanya menggunakan satu pendekatan.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Mei sampai 10 Juni 2026. Lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia di KCP BSI Seluma yang ber alamat di Jl. Merdeka Raya, Kel.Lubuk Lintang, Kec. Seluma Kab. Seluma.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.²

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 4.112 nasabah aktif BSI KCP Seluma.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 39.

²Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 42.

2. Teknik Pengambilan Sample

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya dengan cara menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³

Dalam menentukan jumlah sample penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang digunakan 10% (0,1).

Berikut adalah rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (4.112)

e = Tingkat kesalahan (margin of error)

$$n = \frac{4.112}{1 + 4.112(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.112}{1+4.112(0,01)}$$

$$n = \frac{4.112}{1+41,12}$$

$$n = \frac{4.112}{42,12}$$

$$n = 97,62$$

³Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 43.

Hasil: Dibulatkan ke atas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 orang/responden.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

- a. Data primer, adalah data yang didapat langsung dari sumber atau responden. Data primer bisa didapat lewat wawancara langsung maupun tidak langsung. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari 1 *Service Manager*, 2 Staf Karyawan dan 1 DPS Bank BSI KCP Seluma melalui wawancara.
- b. Data Sekunder, adalah data yang didapat secara tidak langsung melalui sebuah perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber atau sumber data.⁴ Wawancara dalam penelitian ini dengan 1 *Service Manager*, 2 karyawan staff, dan 1 DPS BSI KCP Seluma.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵

⁴ Erga Trivaika, *Perancangan Pengelola Keuangan*,'. Nuansa Informatika : Jurnal Ekonomi ., Vol 16 no 1(2022). ISSN:1858-3911 (h.33)

⁵ Erga Trivaika, *Perancangan Pengelola Keuangan*,'. Nuansa Informatika : Jurnal Ekonomi ., Vol 16 no 1(2022). ISSN:1858-3911 (h.33)

Dalam penelitian ini kuesioner disebar kepada nasabah BSI KCP Seluma yang secara kebetulan bertemu peneliti di lokasi penelitian.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu :

- a. Variabel independen. Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau (X) yaitu *Syariah Compliance*
- b. Variabel dependen. Sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas⁶ variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah yang dilambangkan dengan (Y)

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan didasarkan pada indikator variabel.⁷

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 40

⁷ Tim penyusun, *Pedoman penulisan karya ilmiah*. (Jember: IAIN jember press, 2022), h.39

Definisi operasional variabel penelitian mengacu pada cara pengukuran konkret agar variabel dapat diamati dan diuji secara empiris. Variabel independen adalah pengungkapan *syariah compliance*, sementara dependen adalah kepuasan nasabah.

- a. Pengungkapan *Syariah Compliance* ini didefinisikan sebagai tingkat pengungkapan ketaatan Bank Syariah terhadap prinsip syariah seperti akad yang digunakan, pengelolaan dana zakat, keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS), lingkungan kerja, dan sumber dana halal.
- b. Kepuasan Nasabah Variabel ini didefinisikan sebagai respons positif nasabah terhadap layanan bank syariah, melalui kuesioner berdasarkan dimensi seperti kualitas pelayanan (*compliance, reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*). Indikator mencakup persepsi nasabah terhadap kepatuhan syariah, kemudahan layanan, keamanan, dan pemenuhan harapan, sering dianalisis dengan regresi atau CSI (*Customer Satisfaction Index*). Pengukuran ini bersifat kuantitatif untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh yang di arahkan untuk menguji rumusan masalah.⁸ Analisis pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS for windows*. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka penelitian ini dilengkapi dengan beberapa teknik pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linier sederhana serta uji hipotesis yang meliputi uji t dan koefisien determinasi (R^2)

⁸ A Yusuf Musri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2018), h. 251.

1. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan di gunakan, biasanya di lakukan uji signifikasi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item di anggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen di nyatakan valid bila $r_{hitung} \geq r_{table}$.⁹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa besar suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$).¹⁰

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi prasyarat apakah suatu teknik analisis data statistika dapat di gunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat di gunakan beberapa teknik statistic non-parametrik sebagai alternatif.

⁹ Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 85.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020) h. 64.

beberapa teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif.¹¹ Dalam penelitian ini uji normalitas data yang digunakan adalah *Kolmogrov-Smirnov* test. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, dan jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.

4. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dengan menggunakan linier. Analisis ini bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi suatu nilai variabel dependen dengan adanya perubahan dari variabel independen.¹² Adapun persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = konstanta, yaitu nilai Y jika X= 0

b = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = Variabel independen

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari analisis regresi linier sederhana uji statistik t dan koefisien determinasi (R²).

¹¹ Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS/Lisrel Dalam Penelitian)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), h. 144.

¹² Nurlan Fauziah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Parepare: Pilar Utama, 2019), h. 82.

- a. Uji t, digunakan untuk melihat adakah pengaruh variabel indenpen atau variabel bebas yaitu *syariah compliance* (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).
- b. Koefisien Determinasi (R^2), pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai *R square* yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen juga kecil bahkan bisa saja tidak ada. Begitu pula sebaliknya, jika nilai *R square* yang mendekati satu menandakan variabel independen mampu memepengaruhi variable dependen secara hampir sempurna.

