

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data dari responden.¹ Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel atau lebih melalui pengolahan data numerik secara statistik.² Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh *customer value drivers* terhadap kepuasan nasabah.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai pada tanggal 23 Februari sampai dengan 31 Maret 2026. Lokasi penelitian ditetapkan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesesuaian antara fokus penelitian dengan aktivitas layanan perbankan syariah yang ada di unit tersebut. Selain itu, BSI KCP Bengkulu Ampera Manna memiliki jumlah nasabah yang cukup memadai serta aktivitas pelayanan yang berjalan secara aktif, sehingga relevan untuk dijadikan lokasi penelitian.

¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Edisi 2 (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 9.

² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 11.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen penelitian yang terdiri atas individu, objek, atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian dan dijadikan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan.³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bengkulu Ampera Manna yang diperkirakan berjumlah ± 25.000 nasabah.⁴ Populasi tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian, yaitu pengaruh *customer value drivers* terhadap kepuasan nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian.⁵ Penggunaan sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam menjangkau seluruh anggota populasi, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Oleh karena itu, sampel yang dipilih diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Dalam penelitian ini, jumlah sampel

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h.80.

⁴ Yetri Yuswanti, BOSM (*Branch Operation & Service Manager*), Wawancara, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna, 24 Februari 2026.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 127.

ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu.⁶ Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = batas toleransi kesalahan (10% = 0,1)

$$n = \frac{25.000}{1 + 25.000 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{25.000}{1 + 25.000 (0,01)}$$

$$n = \frac{25.000}{1 + 250}$$

$$n = \frac{25.000}{251}$$

$$n = 99,60 \approx 100$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), hlm. 90.

berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja nasabah yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi responden dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.⁷ Dalam pelaksanaannya, responden yang dijadikan sampel adalah nasabah yang datang ke BSI KCP Bengkulu Ampera Manna dan sedang memperoleh layanan secara langsung di kantor pada saat proses pengumpulan data berlangsung.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama tanpa melalui pihak perantara.⁸ Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari nasabah sebagai responden melalui penyebaran kuesioner secara daring (*Google Form*) dengan menggunakan skala Likert, yang berkaitan dengan variabel *customer value drivers* dan kepuasan nasabah.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari dokumen resmi, laporan internal, literatur ilmiah, buku, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian.⁹ Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 131.

⁸ Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. (Yogyakarta: BPFE, 2002), h. 98.

⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (2020), h. 137.

berbagai sumber pendukung seperti dokumen, jurnal, buku, serta arsip yang tersedia di BSI.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹⁰ Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Angket (kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi atau dijawab.¹¹ Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan Skala Likert, yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi individu terhadap fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diteliti dijabarkan sebagai dasar untuk menyusun item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan yang dapat direspons oleh responden.

¹⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (2020), h. 142.

¹¹ Sugiyono, Fandy. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017, h. 131–132 .

Adapun skala likert yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral / Cukup Setuju
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut atau karakteristik yang melekat pada individu, kelompok, atau organisasi yang dapat diukur maupun diamati, memiliki variasi tertentu, serta ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulan.¹² Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a) Variabel Independen atau Variabel Bebas

Variabel independen atau variable bebas merupakan variabel yang berperan dalam memengaruhi atau menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan maupun munculnya variabel terikat.¹³ Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah *Customer Value Drivers* (X).

¹² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (2020), h.38.

¹³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 38.

b) Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Variabel dependen, yang sering disebut sebagai variabel terikat, merupakan variabel yang berperan sebagai hasil atau akibat yang dipengaruhi oleh keberadaan variabel bebas.¹⁴ Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan nasabah (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran variabel penelitian ke dalam bentuk yang dapat diukur secara empiris sebagai pedoman dalam pengumpulan dan analisis data guna mendukung penarikan kesimpulan penelitian.¹⁵ Uraian definisi operasional variabel Customer Value Drivers dan kepuasan nasabah disajikan secara sistematis dalam Tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator
1	Customer Value Drivers (x) Sumber : Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, <i>Service, Quality & Satisfaction</i>	Customer Value Drivers merupakan faktor-faktor utama yang membentuk persepsi nasabah terhadap nilai layanan perbankan syariah, yang mencerminkan manfaat fungsional, kemudahan, kejelasan informasi, keamanan, serta	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	a) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) b) <i>Reliability</i> (Keandalan) c) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) d) <i>Assurance</i> (Jaminan) e) <i>Empathy</i> (Empati),

¹⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 38.

¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h.221.

	, Edisi 4 (Yogyakarta: Andi, 2016), h. 137–138.	kepatuhan terhadap prinsip syariah.		
			Kemudahan Akses (<i>Accessibility</i>)	a) Ketersediaan fasilitas fisik b) Kemudahan penggunaan layanan digital c) Akses layanan 24/7 d) Kemudahan memperoleh informasi layanan e) Kemudahan transaksi
			Transparansi dan Informasi (<i>Transparency & Information</i>)	a) Ketersediaan informasi yang jelas b) Penyediaan mekanisme pengaduan c) Kemudahan akses informasi d) Regulasi yang menjamin transparansi.
			Keamanan dan Kepatuhan Syariah (<i>Security & Sharia Compliance</i>)	a) Jaminan keamanan data b) Kerahasiaan data c) Kepatuhan produk terhadap prinsip syariah d) Regulasi yang menjamin transparansi

2	Kepuasan Nasabah (Y) Sumber : Donni Juni Priansa, <i>Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer</i>, ed. 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 197-199.	Kepuasan nasabah merupakan tingkat evaluasi dan perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan serta standar ideal yang diinginkan terhadap layanan perbankan syariah.	Harapan (<i>Expectations</i>)	a) Ketepatan keputusan b) Kesesuaian ekspektasi c) Pemenuhan harapan
			Kinerja (<i>Performance</i>)	a) Kepuasan fasilitas b) Standar pelayanan c) Kenyamanan penggunaan
			Perbandingan (<i>Comparison</i>)	a) Diskonfirmasi positif b) Perasaan senang c) Kualitas vs bayangan.
			Pengalaman (<i>Experience</i>)	a) Kepuasan pengalaman pribadi b) Interaksi menyenangkan c) Niat penggunaan kembali
			Konfirmasi dan Diskonfirmasi (<i>Confirmatin</i>)	a) Diskonfirmasi positif b) Kepuasan karena

			& <i>Disconfirmation</i> n)	melampaui harapan c) Penilaian keseluruhan
--	--	--	-----------------------------------	---

F. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics versi 26, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna sebagai dasar pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi *customer value drivers* terhadap kepuasan nasabah. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu:

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.¹⁶

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur.¹⁷ Instrumen penelitian yang valid akan mampu memberikan

¹⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 166.

¹⁷ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 89.

data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa baik suatu instrumen mampu mengukur konsep atau variabel yang hendak diukur dalam penelitian.

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi tertentu dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Selain itu, item juga dapat dinyatakan valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$.¹⁸

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang. Reliabilitas berkaitan dengan tingkat kestabilan atau konsistensi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner yang mengukur suatu konstruk tertentu.¹⁹

¹⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi Ke-9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017), h. 52–53.

¹⁹ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, h. 45.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Cronbach's Alpha merupakan koefisien reliabilitas yang digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal antar item dalam suatu instrumen penelitian. Nilai Cronbach's Alpha dihitung berdasarkan rata-rata korelasi antar item yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk.²⁰ Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak, gunakan batas 0,6 reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat-syarat statistik sehingga hasil analisis yang diperoleh bersifat valid, tidak bias, dan dapat dipercaya.²¹

a) Uji normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS. Data dinyatakan

²⁰ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, h. 46.

²¹ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, h.105.

berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05.²²

b) Uji linearitas

Uji linearitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mengikuti pola hubungan linier, yaitu hubungan yang dapat digambarkan dalam bentuk garis lurus. Uji ini penting karena analisis regresi linier mensyaratkan adanya hubungan linier antar variabel yang diteliti.²³

c) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.²⁴ Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen, yaitu Customer Value Drivers (X).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

²² Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, h. 161.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 206 .

²⁴ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, h. 137.

1. Jika nilai signifikansi (p-value) $\geq 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi (p-value) $\leq 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.²⁵

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen (bebas atau X) terhadap satu variabel dependen (terikat atau Y). Model ini bertujuan untuk melihat hubungan serta arah pengaruh antara kedua variabel tersebut. Adapun bentuk umum dari persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:²⁶

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y : Variabel Terikat (Dependent Variable).

a : Konstanta (titik potong Y)

b : Koefisien dari variabel X

X : Variabel Bebas (Independent Variable)

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 159.

²⁶ Anisa Fitri dkk., *Dasar-dasar Statistika Untuk Penelitian*, Edisi 1 (Yayasan Kita Menulis, 2023), h. 110.

b) Uji t

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu variabel bebas mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dalam model regresi.²⁷

Besarnya pengaruh antar variabel dapat dilihat dari hasil output analisis yang diolah menggunakan program SPSS, khususnya pada nilai Standardized Coefficient (Beta) yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis penelitian diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis penelitian ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Selain itu, pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

²⁷ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, h. 98.

- a. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima.
- b. Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Nilai ini ditunjukkan oleh Adjusted R-Square, yang menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1. Jika nilai Adjusted R^2 mendekati 1, berarti variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai Adjusted R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen tergolong rendah.²⁸

²⁸ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* h.95.