

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Pendekatan, dan Lokasi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *asosiatif* kausal, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Dalam hal ini adalah penelitian yang bersifat menjelaskan pengaruh antara *variabel independen* (bebas) yaitu kualitas produk terhadap *variabel dependen* (terikat) yaitu kepuasan nasabah. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura di yang terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Cindai Alus, Kec. Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714.

Alasan penulis memilih lokasi ini ialah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura merupakan perbankan syariah yang banyak mendapat respon positif dari masyarakat sekitar, serta

berdasarkan pengamatan sementara sudah nasabah merasa puas dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ialah orang yang terlibat langsung dengan masalah yang diteliti yaitu nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini ialah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, hlm. 115). Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari subjek penelitian populasi yang akan diteliti, (Sugiyono, 2014, hlm. 56). Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *judgement sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan

berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian yaitu nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yang bersedia dijadikan responden selama 1 bulan.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini antara lain:

1. Responden merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.
2. Responden berusia minimal 17 tahun.
3. Responden menggunakan kartu debit berlogo GPN.

Jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian adalah 50 orang responden, yang merupakan nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura saat peneliti melakukan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian Lapangan (*field research*) atau data primer yaitu menggunakan angket atau Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2014, hlm. 142)
- b. Studi Kepustakaan (*library research*) atau data sekunder yaitu data-data yang diambil untuk penelitian ini diambil dari buku-buku, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

E. Teknik Penentuan Skor

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan modifikasi skala Likert, dengan interval penilaian untuk setiap jawaban responden adalah 1 sampai 5. Interval jawaban responden ini akan disesuaikan dengan pertanyaan yang diajukan (Sugiono, 2013).

1. Tidak pernah / tidak setuju / sangat tidak setuju atau sederajat skor 1.
2. Jarang / kurang setuju atau sederajat skor 2.
3. Cukup Setuju atau sederajat skor 3
4. Sering / setuju atau sederajat skor 4
5. Selalu / sangat setuju atau sederajat skor 5.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (Ferdinand, 2014, hal. 229). Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami yang pada umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, *median*, *modus*), dispersi (deviasi standar dan varian) dan koefisien korelasi antar variabel penelitian (Arfan, 2014, hal. 150).

2. Analisis Kuantitatif

Metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis *SPSS*. *SPSS* adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun nonparametrik dengan basis windows (Ghozali I. , 2016, hal. 15). Dalam penelitian ini akan menggunakan program *SPSS for Windows versi 22*. Adapun alat analisis yang digunakan antara lain :

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien $r > 0,3$. Kuesioner dinyatakan valid jika nilai tiap butir pernyataan positif (r hasil) dan r hasil tersebut nilainya lebih besar dari $r = 0,3$. (Ghozali, 2016, hlm. 52).

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu

ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60 (Ghozali, 2016, hlm. 49).

b. Uji Asumsi Klasik

Agar mendapat regresi yang baik harus memenuhi asumsi yang disyaratkan yaitu memenuhi uji asumsi Normalitas dan bebas dari Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Arfan, 2014, hal. 186). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan analisis grafik histogram. Model regresi dikatakan layak pakai apabila grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan metode grafik plot untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas. Metode grafik plot digunakan dengan cara mendiagnosa diagram residual plot. Residual plot dibandingkan dengan hasil prediksi. Untuk itu, jika titik-titik sebar membentuk pola tertentu dan teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta

titik-titik menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016, hlm.125).

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Adalah teknis analisis data yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Nasabah
a	= Konstanta
β	= Koefisien Regresi
X	= Kualitas Produk
e	= Error

d. Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H1 diterima, sedangkan
- Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka Ho ditolak.

Uji t dapat juga dilakukan dengan hanya melihat nilai signifikansi t masing-masing variabel yang terdapat pada output hasil regresi menggunakan SPSS. Langkah-langkah pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a) Jika probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi ($\text{Sig.} \leq 5\%$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi ($\text{Sig.} \geq 5\%$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

G. Tahapan Penelitian

1. Tahap pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan ke dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat. Kemudian meminta persetujuan untuk dimasukan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian diseminarkan.

2. Tahap pengumpulan data

Pada tahapan ini penulis mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

3. Tahap pengolahan dan analisis data

Setelah jawaban kuesioner dikumpulkan, kemudian data tersebut diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis *SPSS*.

4. Tahap konsultasi

Pada tahap ini penulis mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang dianalisa.

5. Tahap penyusunan laporan

Setelah dikonsultasikan dan disetujui maka penulis menyusun hasil penelitian tersebut dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap di munaqasahkan.