

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan yang melihat korelasionalitas antara 2 atau lebih variabel. Penelitian korelasionalitas adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015, hlm. 93). Fokus penulis adalah variabel yang saling berhubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini variabel kualitas layanan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, dan akurat menyangkut keadaan subjek atau fenomena dari sebuah populasi (Sugiyono, 2015, hlm. 94).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Untuk proses pengumpulan data internal dan eksternal perusahaan serta Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2020. Alasan memilih lokasi penelitian karena masih dalam lingkup kota

Banjarmasin sehingga memudahkan penulis melakukan survei lapangan dan penelitian dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat dan efisien.

C. **Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian menurut Amirin (1986) merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan, sedangkan Arikunto (1989) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dari kedua batasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Idrus, 2009, hlm. 91). Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

Objek penelitian atau sering disebut sebagai unit pengamatan, adalah sesuatu yang akan menghasilkan karakteristik-karakteristik atau sifat-sifat yang akan menjadi perhatian peneliti (Bachrudin & Tobing, 2017, hlm.8). Dari penelitian ini penulis mengambil objek dari hubungan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin berhubungan dengan kualitas layanan jasa dengan indikator *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung dan nyata) pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Alasan pengambilan objek penelitian di PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan selama ini.

D.Jenis dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui satu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan satu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu (Herdiansyah, 2012, hlm.116). Dalam penelitian ini ada dua sumber data menurut cara memperolehnya yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. (Sujarweni, 2015, hlm.89). Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil pengisian kuesioner oleh nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.
2. Data sekunder, menurut (Sujarweni, 2015, hlm.89) data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Dalam penelitian ini data sekunder yang dimaksud penulis meliputi buku-buku, bahan tertulis, artikel, dokumen dan foto yang didapatkan dari berbagai sumber ataupun pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini.

E.Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2015,hlm.215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini populasinya adalah individu atau nasabah yang sedang menabung pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Berdasarkan data perkembangan jumlah nasabah, maka populasi penelitian ini diambil berdasarkan jumlah nasabah tabungan pada bulan Januari-Juli 2019 sebanyak 4.102 nasabah, dengan kriteria bahwa populasi adalah nasabah tabungan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

Sampel menurut Sugiyono (2015, hlm.62) adalah sebagian dari populasi, terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Karena populasi dalam penelitian ini begitu besar, maka untuk memudahkan pelaksanaan penelitian perlu ditetapkan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umar (2014,hlm.146) dengan tingkat kesalahan 10 %, seperti di bawah ini, hlm.

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

dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan tingkat kesalahan dipakai 10 %.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{4.102}{1 + 4.102 (0,10)^2}$$

$$= 97$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang nasabah tabungan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel ketika penulis bertemu secara langsung dengan responden (nasabah tabungan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin).

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Kuesioner/angket

Kuesioner/angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2015,hlm.230).

Kuesioner yang diajukan dalam penelitian ini mengenai kepuasan

nasabah dan kualitas pelayanan kepada nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti buku-buku peraturan yang ada (Tanzeh, 2009, hlm. 66). Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian. Menghasilkan catatan-catatan penting berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian data yang tersedia berbentuk surat-surat maupun laporan studi dokumenter yang dimaksud ialah pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui sumber data dari sejumlah buku dan dokumen.-

G.Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Dalam teknik pengolahan data dijelaskan dengan langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh penulis dalam mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini, adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pengolahan data yaitu:

- a. Editing yaitu mengecek dan mengoreksi data yang terkumpul dari hasil pengisian kuesioner responden untuk diolah dalam bentuk tabulasi data yang selanjutnya dianalisis sesuai dengan jawaban responden.

- b. Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

2. Teknik Analisis Data

Setelah data selesai diolah, maka langkah selanjutnya adalah menelaah, mengelompokkan sistematis, menafsirkan, dan memverifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah. Data yang penulis analisis secara ilmiah adalah hubungan kepuasan nasabah dengan tingkat kualitas pelayanan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Setelah diolah dan diuraikan maka peneliti akan menelaah secara dalam data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibahas secara lebih jauh mendalam dengan mengacu kepada hasil statistik. Untuk data primer melalui pengisian kuesioner dan uji statistik, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Menguji validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan skor total variabelnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas bertujuan mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2015, hlm. 124). Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien korelasi $r > 0,3$. Sehingga bila koefisien korelasi antara butir

pertanyaan untuk sebuah variabel dengan skor total variabelnya lebih dari 0,3 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016, hlm.122) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas pengukuran ditentukan dengan menghitung koefisien *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* yang semakin mendekati 1 atau semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya. Instrumen dapat dikatakan handal bila memiliki koefisien *cronbach alpha* \geq 0,7.

b. Uji Statistik

1) Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan analisis deskriptif dalam analisisnya (Sugiyono, 2018, hlm.124). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase. Metode ini digunakan untuk mengkaji

variabel yang ada pada penelitian yang menggunakan sampel. Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 %, seperti dikemukakan berikut ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

di mana:

P = Presentase jawaban

F = Frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

N = Jumlah responden

100% = Bilangan tetap

2) Analisis Kenyataan dan Harapan

Selain itu untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa digunakan analisis tingkat kenyataan dan harapan ini rumus yang digunakan adalah (Supranto, 2012, hlm. 44).

$$Tki = (Xi/Yi) \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

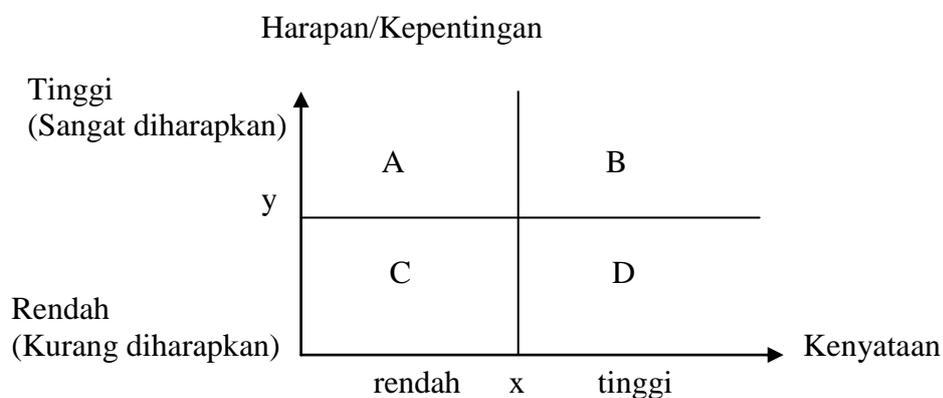
Xi = Skor penilaian kenyataan.

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan responden.

Penentuan skor Xi diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kenyataan yang terdiri dari lima instrumen kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles*. Sementara penentuan skor Yi diperoleh dari hasil pengisian kuesioner harapan yang terdiri dari lima

instrumen kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles*.

Menggunakan analisis kepentingan kenyataan dengan diagram kartesius dapat diketahui kepentingan/harapan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin, kemampuan dalam memberikan pelayanan dan strategi pelayanan yang harus diambil untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.



Gambar 3.1: Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas, terlihat bahwa letak indikator yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin, terbagi menjadi empat kuadran yaitu: Kuadran A, Kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Interpretasi untuk setiap kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Kuadran A, menunjukkan indikator yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin yang masih harus

diprioritaskan penanganannya, karena indikator ini dinilai sangat penting oleh nasabah, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

- b) Kuadran B, menunjukkan indikator kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin yang perlu dipertahankan kinerjanya, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah, sehingga dapat memuaskan nasabah.
- c) Kuadran C, merupakan indikator pelayanan yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan yang kurang penting oleh nasabah dan pelayanan yang diberikan oleh PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin dinilai biasa atau cukup.
- d) Kuadran D, menunjukkan indikator pelayanan yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin yang dinilai berlebihan, karena indikator ini dianggap tidak terlalu penting bagi nasabah, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin dinilai baik sekali, sehingga sangat memuaskan nasabah.

3) Analisis Korelasi Rank Spearman

Korelasi ini dipergunakan untuk mengkorelasikan antara dua variabel yang datanya berskala ordinal dan untuk melihat arah serta kuatnya variabel-variabel independent terhadap variabel dependent. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Santoso,2011,hlm.244) :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum x^2 / \sum y^2}}$$

Keterangan :

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

Dengan Tx atau Ty adalah :

$$\sum Ty/x = \sum \frac{t^3 - 1}{12}$$

Menguji hipotesis digunakan analisis korelasi Rank – Spearman dengan menggunakan uji Z (Santoso,2011,hlm.243) yang rumusnya sebagai berikut:

$$Z = r_s \sqrt{(n-1)}$$

Keterangan :

Z = nilai z hitung

r_s = nilai korelasi rank spearman

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian:

- a) Jika z hitung $>$ z tabel, maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jasa dengan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.
- b) Jika z hitung $<$ z tabel, maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

H. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis mempelajari masalah yang ingin diteliti selanjutnya dituangkan dalam bentuk proposal yang kemudian dikonsultasikan dengan dosen penasehat dan meminta persetujuan untuk dimasukkan pada biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis mengumpulkan dengan cara observasi dan pengisian kuesioner kepada responden serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 Oktober 2019 – 31 Januari 2020.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan teknik deskripsi dan statistik selanjutnya data tersebut dianalisis secara kuantitatif.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian dengan bimbingan dan koreksi dari dosen penasehat demi tercapainya hasil yang diinginkan. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi dan setelah disetujui maka dilakukan pengadaaan yang kemudian akan di munaqasyahkan.