

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan (Arikunto, 2019, hal. 58).

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengukur variabel bebas dan terikat dengan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih oleh peneliti untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani, Lingsir, Paringin Selatan Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71612.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data *Primer*

Data *Primer* adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019, hal. 65). Penelitian ini menggunakan data *Primer* karena datanya diperoleh dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sugiyono, 2019, hal. 66). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau dalam istilah matematika dapat disebut sebagai himpunan bagian atau subset dari populasi (Sugiyono, 2019, hal. 123).

Arikunto menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti”. Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah *Accidental sampling* (Arikunto, 2019, hal. 95). Definisi metode *Accidental sampling* adalah memilih secara kebetulan (Sugiyono, 2019, hal. 99) seperti nasabah yang ditemui sedang melakukan transaksi perbankan pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Roscoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 80. Sebagai aturan umum ukuran sampel antara 30 sampai dengan 500, dan juga menyesuaikan dengan jumlah variabel penelitian yaitu 3 variabel, maka jumlah anggota sampel  $20 \times 4 = 80$ .

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019, hal. 199).

### 2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan catatan dari instansi, bahan-bahan bacaan, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian khususnya data-data menyangkut Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin, seperti :

- a. Sejarah singkat
- b. Visi dan Misi
- c. Struktur organisasi
- d. Sumber Daya Manusia / Karyawan

## **G. Instrumen Penelitian**

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi sejumlah daftar pertanyaan secara tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sarjono dan Julianita skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, di mana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menjadikan item-item pertanyaan

(Sarjono & Julianita, 2018, hal. 67). Skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif, biasanya menggunakan kata-kata berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban atau lebih, maka akan membuat hasil menjadi rancu, karena dalam kenyataannya dilapangan, sebagian besar responden akan memilih jawaban netral, dan sangatlah sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral. Dalam penelitian ini para responden diminta memberikan jawaban dengan tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada jawaban yang dipilih, di mana:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban cukup setuju diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi serta kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

## **H. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh

dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi dan kepuasan nasabah (Sugiyono, 2019, hal. 76).

Guna mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian, maka diperlukan pengujian, yaitu:

#### 1. Uji Validitas Data

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2019, hal. 172). Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup dengan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Setiap jawaban diberi skor terlebih dahulu. Untuk mengukur tingkat validitas, tiap butiran angket digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2019, hal. 213) :

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi “r” atau product moment  
 N = Number of cases  
 $\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y  
 $\sum X$  = Jumlah seluruh skor X  
 $\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y

Suatu instrumen dikatakan valid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dikatakan tidak valid sehingga tidak dapat dipergunakan dan dihilangkan dalam analisis. Alasan digunakan rumus tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan sebuah instrumen. Pengujian validitas item dengan korelasi pearson yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi

(Priyatno, Mandiri Belajar SPSS, 2018, hal. 51). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) harus di buang karena harga r hitung untuk butir-butir soal tersebut lebih kecil dibandingkan r tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas itu berkaitan dengan konsistensi skor, artinya kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan teknik belah dua (*split half*) dengan rumus *Spearman Brown*, yaitu (Sugiyono, 2019, hal. 185):

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen  
 $r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima

dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno, Mandiri Belajar SPSS, 2018, hal. 98).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2014, hal. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji Normalitas Data, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

#### 1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas berguna pada tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Adapun ketentuan dalam uji normalitas data adalah:

- Jika data normal, maka digunakan statistik parametrik,
- Jika data tidak normal, gunakan statistik nonparametrik.

Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Erlina & Mulyani, 2018, hal. 103). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual mengikuti berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi



memenuhi asumsi normalitas, demikian sebelumnya. Menurut Ghozali salah cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis statistik yakni uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *Kolmogrov-Smirnov(K-S)*” (Ghozali, 2016, hal. 115). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila  $\text{sig} > 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$ , berarti distribusi data normal ( Ho diterima), sebaliknya bila  $\text{sig} < 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$ , berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima). Distribusi yang melanggar asumsi normalitas dapat dijadikan menjadi bentuk normal dengan berbagai cara sebagai berikut :

a) Transformasi data

Transformasi data dapat dilakukan dengan logaritma natural (ln), log 10, maupun akar kuadrat. Jika ada data yang bernilai negatif, transformasi data dengan log akan menghilangkannya sehingga sampel ( n ) akan berkurang.

b) Trimming

Trimming adalah membuang (memangkas) observasi yang bersifat outlier, yaitu yang nilainya lebih kecil dari  $\mu - 2\sigma$  atau lebih besar dari  $\mu + 2\sigma$ . Metode ini juga akan mengecilkan sampelnya.

c) Winzoring

Winzoring mengubah nilai - nilai outliers menjadi nilai - nilai minimum atau maksimum yang diizinkan supaya distribusi menjadi normal. Nilai – nilai observasi yang lebih kecil dari  $\mu-2\sigma$  akan diubah nilainya menjadi  $\mu-2\sigma$  dan nilai – nilai yang lebih besar dari  $\mu+2\sigma$  akan diubah menjadi  $\mu+2\sigma$

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variabel residual tersebut tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas (Ghozali, 2016, hal. 105). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID).

Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Scaterplot* antara nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar yang digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

### 3) Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2016, hal. 91). Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan Toleransinya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a) Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen, jika di antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.
- b) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation faktor* (VIF), nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$

### 4) Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi

korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada *time series*. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi masalah autokorelasi adalah dengan uji Durbin Watson. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah:

Tabel 3. 1  
Pengambilan Keputusan Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No Decision</i>	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	<i>No Decision</i>	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif dan negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2019, hal. 275):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Bagi Hasil
- X3 = Ikatan Emosi
- e = Penambahan variabel bebas

### b. Uji t

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016, hal. 95). Pengujian secara parsial ini dilakukan dengan cara membandingkan antara tingkat signifikansi t dari hasil pengujian dengan nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini. Cara pengujian parsial terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### c. Uji F

Uji F digunakan menguji signifikansi pengaruh variabel X secara terhadap Y secara bersama-sama dengan formulasi sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R)^2/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Berdasarkan dasar signifikan, kriterianya adalah :

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka signifikan.

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka tidak signifikan.