

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan dikerjakan dengan mengadakan peninjauan langsung pada objek penelitian agar memperoleh data primer dan data sekunder. (Sugiyono. 2017, hlm. 27)

Sementara untuk pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain diluar penelitian. (Sugiyono. 2015, hlm. 13).

Pendekatan kuantitatif ini menggunakan pendekatan yang data-datanya numerikal yang kemudian diproses dengan menggunakan metode statistik (Sugiyono 2017, hlm. 8)

Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengukur bagaimana kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan penerapan nilai islam.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah di Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru yang terletak di Jl. Veteran, No. 8, Desa Dirgahayu, Kec. Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah

sebelumnya belum ada yang pernah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru menyangkut tingkat kepuasan nasabah sehingga menarik untuk diteliti. Selain itu berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, setelah nama dari Bank Mandiri Syariah KCP Kotabaru berubah menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, nasabah yang datang atau melakukan transaksi menjadi semakin banyak. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah di tempat tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah Subjek dari penelitian ini. Sedangkan pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah objek dari penelitian ini adalah

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian dapat diambil kesimpulan. Populasi adalah sekelompok orang dari individu dengan karakter dan jenis yang telah ditentukan. karakter dan jenis tersebut dinamakan variabel. Seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru menjadi populasi dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut. Jika populasi banyak, dan peneliti tidak memungkinkan meneliti semua yang ada pada populasi, seperti karena terkendala dana, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa memakai sampel yang diambil dari populasi itu. Kemudian peneliti dapat mengambil kesimpulan atas apa yang telah diteliti dari sampel tadi dan akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang dipilih harus benar-benar representative (mewakili).

Adapun Teknik Sampling ialah teknik pengambilan sampel. Untuk mengambil sampel yang akan dipakai dalam suatu penelitian. Teknik sampling yang dapat digunakan pada suatu penelitian bermacam-macam. Pada penelitian ini *Accidental Sampling* menggunakan rumus lameshow, dikarenakan tidak diketahuinya jumlah populasi secara jelas dan memudahkan peneliti untuk memilih sampel mana yang layak untuk dijadikan sumber data. Berikut adalah rumusnya:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2}$$

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan nilai sebesar 96, Sehingga total sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah 96 orang. Untuk mempermudah perhitungan peneliti kemudian menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang didapatkan dari sumber pertama yang biasanya kita sebut sebagai narasumber atau responden. Data ini tidak tersedia dalam suatu kumpulan dokumen ataupun dalam bentuk file-file. Data ini diperoleh langsung dari pengisian kuesioner oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru. Data primer pada penelitian merupakan data mentah yang menggunakan skala likert dengan tujuan agar dapat diketahui bagaimana respon dari responden mengenai pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan data yang didapatkan secara tidak langsung atau lewat media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak ketiga). Data sekunder biasanya berupa catatan, bukti, atau laporan sejarah yang telah tersusun dalam suatu arsip (data dokumenter yang diperlihatkan untuk umum dan tidak). (Supomo, 2002, hlm. 147) Dalam penelitian ini data sekunder yang dimaksud adalah profil perusahaan beserta data nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah Nasabah, Karwayan serta Manajer Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

F. Teknik Pengambilan Data

Dalam melakukan kegiatan pengumpulan data yang nantinya akan diolah pada penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data kuisisioner dan Trianggulasi

(Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi). Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuisisioner (Angket)

Teknik angket merupakan teknik yang prosedurnya adalah dengan memberikan sekumpulan pertanyaan yang telah disusun secara jelas terhadap responden yang memiliki hubungan dengan kegiatan yang diteliti. Adapun angket ini akan diberikan kepada sampel dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

G. Teknik Pengolahan Data

Selanjutnya adalah tahap pengolahan data, pengolahan data adalah kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan data ringkasan berdasarkan pada kumpulan data mentah. (Supranto, 2000, hlm. 24) Pada penelitian ini, peneliti akan mengerjakan pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS serta Microsoft Excel.

H. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran adalah sebuah ketentuan yang dipakai dan menjadi acuan penentu panjang atau pendeknya interval yang terdapat dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika dipakai dalam pengukuran mendapatkan data kuantitatif. Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert yang dimana skala tersebut digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekumpulan orang tentang kejadian sosial. Adapun kejadian sosial pada penelitian ini telah ditetapkan oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Untuk pemberian skor skala Likert ini sebagai berikut (Sugiyono, 2017, hlm 135-136):

1. Nilai 5 untuk Jawaban SS (Sangat Setuju).
2. Nilai 4 untuk Jawaban S (Setuju).

3. Nilai 3 untuk Jawaban RR (Ragu-ragu).
4. Nilai 2 untuk Jawaban TS (Tidak Setuju).
5. Nilai 1 untuk Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju).

I. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sekumpulan alat yang dipakai dengan tujuan mendapatkan, mengolah suatu data, dan kemudian informasi dari para responden diinterpretasikan dengan jelas. (Muhammad, 2013, hlm. 114). Adapun instrumen yang dipakai pada penelitian ini ialah kuesioner atau angket berupa beberapa pertanyaan tertulis mengenai kualitas produk (X_1), penerapan nilai islam (X_2), dan tingkat kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru. Angket tersebut digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau responden yang dimana dalam penelitian ini responden nya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru. Bentuk kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup, hal ini bertujuan agar mempermudah responden dalam menjawab kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Produk (X_1) (Nasution, 2001, hlm.17)	1. <i>Conformance</i> 2. <i>Durability</i> 3. <i>Features</i> (Jaminan Kehalalan Produk) 4. <i>Performance</i> (Performa produk yang sesuai dengan aturan Islam) 5. <i>Service Ability</i>	Skala <i>Likert</i>

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
2.	Penerapan Nilai Islam (X_2) (Muhammad, 2005, hlm 78-80)	1. Jaminan 2. Persaingan Sehat 3. Prinsip Keadilan 4. Prinsip Kesederajatan 5. Prinsip Ketentraman 6. Akad Syariah (Ijab Qobul)	Skala <i>Likert</i>
3.	Kepuasan Nasabah (Y) (Jasfar, 2009, hlm. 51)	1. <i>Assurance</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Responsiveness</i> 5. <i>Tangibels</i>	Skala <i>Likert</i>

Sumber: Diolah dari Buku “Manajemen Mutu Terpadu: *Total Quality Management*”, “Manajemen Bank Syariah”, dan “Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu”.

J. Uji Instrument Penelitian

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu. Sedangkan reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. (Nasution, 2004, hlm. 74)

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan yaitu untuk menguji apakah data yang dipakai dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji ini dibutuhkan karena seluruh perhitungan *statisric parametric* mempunyai asumsi sebaran yang normal. Adapun untuk mendeteksi normalitas data pada penelitian ini digunakan dengan pendekatan Kolmogorov-swirnov. Untuk

menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot, pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan grafik histogramnya menunjukkan pola distribusinormal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang ideal seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Mempunyai angka tolerance di atas ($>$) 0,1.
- 2) Mempunyai nilai VIP dibawah ($<$) 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunya tujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual dalam suatu model regresi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini dilakukan untuk melihat hubungan dari dua buah variabel yang sedang diteliti, apakah terdapat hubungan yang linear dan signifikan atau tidak. Uji linearitas merupakan salah satu pra syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi.

Adapun teknik analisis yang digunakan pada uji linearitas adalah dengan melihat nilai signifikansi dengan ketentuan apabila nilai sig. $< \alpha = 0,05$, maka variabel dependen dan variabel independen memiliki hubungan yang linear.

3. Uji Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut :

$$Y_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon_i$$

Keterangan: Y_i = Kepuasan Nasabah

b_0 = Intersep

b_1, b_2 = Koefisien Korelasi Ganda

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Penerapan Nilai Islam

ε_i = Error of Term

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama- sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji T

Untuk mengetahui apakah pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya masing-masing variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
- 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

b. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

- 1) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
- 2) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui *Adjust R*.

Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya. Nilai *R Square* berkisar antara 0-1.

Nugroho dalam Sujianto menyatakan, untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang