

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis pada penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau dengan istilah lain yakni *field research*. Yaitu penelitian yang mengkaji permasalahan pada suatu tempat atau objek yang ditentukan sebagai lokasi penelitian. Umumnya penelitian lapangan meneliti terkait dengan masyarakat atau fenomena yang terjadi pada masyarakat tersebut.

Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yakni pendekatan yang bersifat hitungan angka atau nomor. Data yang didapatkan kemudian akan diinterpretasikan dan diolah melalui metode statistik maupun matematik (Apuke, 2017, hal. 41). Adapun pada penelitian ini akan dilakukan penyebaran angket penelitian kepada nasabah Ex. BRI Syariah yang melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia di KCP Banjarbaru A. Yani.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani, Kalimantan Selatan dan sebagai objek penelitian adalah Ex. Nasabah BRI Syariah yang telah melakukan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani, Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah orang atau siapa sasaran yang diamati dan memberikan informasi terkait maupun data-data yang diperlukan untuk memenuhi topik penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ialah permasalahan yang akan diteliti dalam suatu penelitian baik berupa orang, karya, ataupun peristiwa yang sedang terjadi. Objek penelitian ini pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah ex. nasabah BRI Syariah dalam melakukan migrasi rekening dikarenakan mergernya Bank BNIS, BRIS, dan Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia. Maka dari itu performa bank sangatlah berperan penting dalam melayani nasabah terutama pada kualitas pelayanan yang akan berujung pada kepuasan nasabah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah bagian tertentu dari sebuah objek secara menyeluruh yang menjadi perhatian dari seorang peneliti (Syafri, 2019, hal. 53). Populasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang melakukan migrasi rekening dari BRI Syariah ke Bank Syariah Indonesia.

2. Sampel

Sampel ialah bagian-bagian dari sebuah populasi atau kerap kali disebut sebagai bagian dari karakteristik yang ada pada sebuah populasi (Syafri, 2019, hal. 53). Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *aksidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Jadi, siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, dan jika orang tersebut dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sampel. Jumlah tersebut diperoleh dari perhitungan populasi yang jumlahnya masih belum diketahui dengan menggunakan rumus Lemeshow (Silalahi, 2015, hal. 390)

Adapun pada penelitian jumlah populasi tidak diketahui, sehingga untuk menentukan jumlah sampel penelitian merujuk pada pendapat Guilford bahwa sampel penelitian meliputi elemen yang lebih besar dari syarat minimal yakni 30 orang/responden. (Supranto, 2006, hal. 239)

E. Data dan Sumber Data

Data ialah sesuatu yang didapatkan dalam penelitian atau sesuatu yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti baik itu sendiri maupun kelompok (Supranto, 2012, hal. 58). Sumber data terbagi dua:

1. Sumber data primer, yakni sumber data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian. Adapun pada penelitian ini data primer ialah data berupa jawaban angket dari responden penelitian.

2. Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung dengan data yang didapatkan dari Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani berupa data dokumen atau data sekunder dari objek penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Agar penelitian ini mendapatkan data yang valid, maka ditentukan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket (*Questionnaire*)

Angket adalah cara mengumpulkan data dengan memberikan kuisioner yang di dalamnya terdapat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada subjek penelitian untuk dijawab. Teknik ini merupakan cara mendapatkan data yang sangat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. (Sugiyono, 2018, hal. 225). Pengumpulan data melalui angket ini dilakukan dengan skala likert, yakni mengukur persepsi individu atau kelompok atas adanya fenomena yang diteliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk melengkapi data berupa informasi dokumen atau catatan yang penting bagi penelitian. Dokumentasi dapat berupa gambar ataupun catatan penting yang berkaitan dengan penelitian khususnya lokasi penelitian maupun subjek dan objek yang akan digali. Data dokumentasi pada penelitian ini berupa dokumen informasi mengenai Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani.

G. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan fokus penelitian atau hal yang menjadi permasalahan pada penelitian. Variabel penelitian perlu diperhatikan dan diberikan batasan tertentu sehingga penelitian tidak terlalu luas dan menjadi fokus untuk dikaji. Penelitian ini memiliki dua variabel yakni variabel bebas dan juga variabel terikat. Umumnya pada sebuah penelitian, variabel bebas adalah variabel yang akan memengaruhi variabel terikat. Adapun variabel bebas dan terikat pada penelitian ini sebagai berikutL

1. Variabel independen (bebas): Kualitas Layanan Migrasi Rekening (X)
2. Variabel dependen (terikat): Kepuasan Nasabah (Y)

H. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah hal yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan instrumen penelitian data akan mudah untuk didapatkan dari sumber penelitian atau tempat untuk mendapatkan data. Pada penelitian kuantitatif instrumen penelitian akan berupa skala pengukuran. Skala ini akan menjadi dasar untuk mengambil keputusan dan juga tolak ukur dalam penelitian. Tolak ukur inilah yang kemudian akan memunculkan sebuah data berupa angka atau data kuantitatif. (Sugiyono, 2018, hal. 92).

Skala yang digunakan pada penelitian ini ialah sakal likert, yaitu skala yang menjadi tolak ukur sebuah persepsi maupun pendapat individu atau kelompok terkait dengan gejala atau fenomena yang diteliti. Pada sebuah

penelitian, gejala yang digali adalah kondisi yang sifatnya khusus sehingga kerap disebut dengan variabel penelitian. (Sugiyono, 2018, hal. 132).

Melalui skala likert ini, variabel penelitian akan dapat dideskripsikan menjadi sebuah indikator penelitian. Indikator inilah yang kemudian menjadi dasar penyusunan instrumen dengan menyesuaikan pada variabel yang akan diamati dengan berupa pertanyaan maupun pernyataan. Jawabannya kemudian akan diukur menggunakan skala likert dengan keadaan positif maupun negatif. Adapun skala likert dan operasional pada penelitian ini digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu/Netral (R/N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 3. 2 Desain Operasional

No	Sub Variabel	Deskripsi	Indikator
1	Kualitas Layanan Migrasi Rekening (X)	Tingkat penilaian atas apa yang diberikan mengenai sebuah jasa.	• <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) • <i>Reliability</i> (Kehandalan) • <i>Assurance</i> (Jaminan) • <i>Responsiveness</i> (Daya

			Tanggap) • <i>Empathy</i> (Empaty)
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Suatu tingkatan dimana perkiraan pelayanan dan kinerja suatu produk sesuai dengan harapan nasabah.	• Kendala dalam layanan migrasi rekening • Merekomendasikan ke nasabah lain atau calon nasabah

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer akan memerlukan instrumen penelitian. Tujuan dari instrumen penelitian agar variabel yang dicari akan berkembang baik itu variabel bebas maupun variabel terikat. Adapun indikator variabel yang digali dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Indikator variabel X (Kualitas Layanan Migrasi Rekening)

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, sumber, daya manusia, peralatan/perlengkapan, maupun materi yang dimiliki perusahaan.
- b. *Realibility* (Kehandalan), berhubungan dengan pemberian layanan dengan tepat sasaran.
- c. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan rasa percaya dan harapan ketika diberikan layanan.
- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkaitan atas kemampuan pemberi layanan untuk dapat melayani dengan cepat dan tepat serta adanya rasa peka atas kebutuhan pelanggan.

- e. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk membantu sepenuh hati dan memberikan kesan serta perhatian.

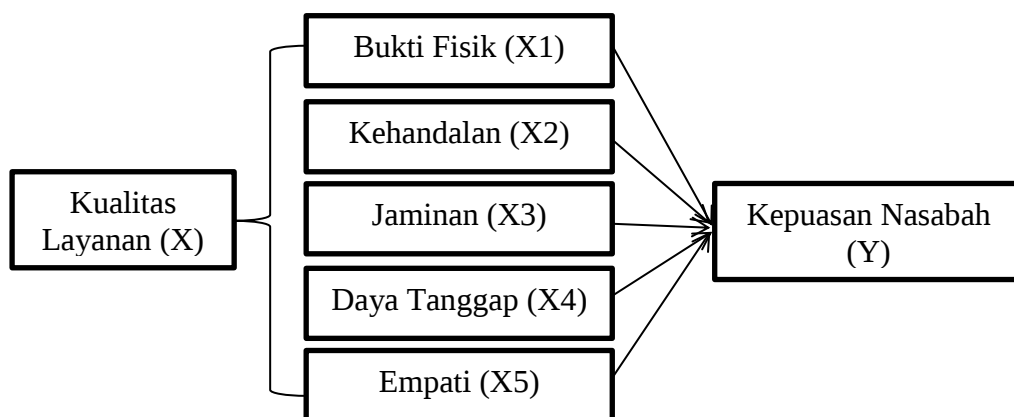
2. Indikator variabel Y (Kepuasan Layanan Migrasi Rekening)

Indikator kepuasan layanan migrasi rekening dari nasabah pada Bank Syariah Indonesia adalah:

- a. Kendala yang di dapat oleh nasabah ketika proses layanan migrasi rekening
- b. Nasabah merekomendasikan kepada nasabah lain atau calon nasabah untuk bertransaksi dalam pelayanan di Bank Syariah Indonesia.

Skema Kerangka Pikir:

Gambar 3. 1 Skema Kerangka Pikir



I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Ketika data telah berhasil dikumpulkan kemudian akan diolah dengan cara berikut ini:

- a. Editing, yakni mengolah data setelah diperoleh dengan memperbaiki data dan menyempurnakannya sehingga data yang didapatkan menjadi valid.
- b. Kodefiksi data, yakni menentukan data yang telah didapatkan dengan kode tertentu atau angka sehingga memudahkan dalam pengolahan data melalui aplikasi di komputer.
- c. Tabulasi, yakni membuat data ke dalam tabel sesuai dengan analisis penelitian nantinya. Data yang dimuat juga akan berupa data numerik atau angka sehingga seluruh data akan dihitung menggunakan aplikasi. Agar data dapat dipertanggungjawabkan, maka pada penelitian kuantitatif wajib bagi peneliti untuk menguji terlebih dahulu data pada uji validitas dan reliabilitas.

2. Analisis Data

Analisis merupakan teknik yang dipakai guna menguji data yang didapatkan dari responden penelitian. Beberapa cara analisis data pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Berisikan penguraian atau gambaran yang berkaitan dengan karakteristik responden baik berupa usia, pekerjaan, maupun jenis kelamin.

b. Analisis Statistik

Analisis ini adalah teknik pengujian yang berguna untuk menilai suatu variabel dan mengujinya dengan indikator skala likert. Analisis statistik yang digunakan akan diolah dengan aplikasi IBM SPSS 26 *for Windows*. Untuk tahapan analisis statistik pada penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah pertanyaan dengan jumlah skor akan berkorelasi sehingga data dapat disebut valid. Uji yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis butir. Setiap item variabel independen dinyatakan sebagai variabel X dan skor item variabel dependen dinyatakan sebagai variabel Y. Jika item berkorelasi secara signifikan dan memiliki nilai positif, maka item tersebut kemudian digunakan sebagai alat ukur pada variabel penelitian. Signifikansi adalah dasar pengambilan keputusan dalam pengujian kali ini. Umumnya jika signifikansi skor item pada masing-masing variabel $> 0,5$ maka dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika $< 0,05$ maka item tersebut tidaklah valid. Uji validitas pada penelitian ini akan dihitung menggunakan IBM SPSS 26 *for Windows*.

2) Uji Reliabilitas

Pada uji ini akan dilakukan pengukuran untuk menilai konsistensi jawaban dari responden terkait dengan item pernyataan pada angket penelitian. (Sarjono dan Julianita, 2011, hal. 35) Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Alpha-Cronbach*. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka item dapat dinyatakan reliabel, sebaliknya ketika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka item tidak dapat dinyatakan reliabel. Adapun ketentuan nilai *alpha cronbach's* pada uji reliabilitas harus melihat:

- a) Nilai *alpha cronbach's* harus positif.
- b) Nilai *alpha cronbach's* harus bernilai lebih besar atau sama dengan nilai 0,6.

Adapun rumus *alpha cronbach*:

$$r_n = \frac{k - \bar{r}}{1 (k - 1)\bar{r}}$$

Keterangan;

r: rata-rata korelasi antar item

k: jumlah item

Uji reliabilitas pada penelitian ini akan dihitung menggunakan IBM SPSS 26 *for Windows*.

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berguna untuk menilai item jawaban dari responden apakah sesuai dengan asumsi dasar atau tidak. Pada penelitian ini pengujian dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS 26 *for Windows*. Adapun uji asumsi klasik memuat beberapa pengujian sebagai berikut.

a) Uji Normalitas

Sunyoto (2013, hal. 84) menjelaskan bahwa pengujian ini akan menilai variabel bebas dan variabel terikat melalui persamaan regresi. Hasil pengujian tersebut akan melihat distribusi data normal atau tidak. Pengujian ini akan melihat pada tabel uji normalitas signifikansi dengan syarat nilai $> 0,05$. Kemudian uji normalitas juga memperhatikan grafik histogram dan grafik PP-Plot dengan dasar keputusan sebagai berikut:

- (1) Ketika data menyebar di sekitar garis normal dan searah dengan garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.
- (2) Jika data tersebar bebas dan menjauh dari garis diagonal, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal. (Sugiyono, 2015, hlm.101).

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas adalah pengujian yang akan menilai ada tidaknya kesamaan varian dari residual melalui model uji regresi. Ketika adanya kesamaan varian data maka hal ini disebut dengan homoskedastitas. Sebaliknya jika ada ketidaksamaan varian atau perbedaan pada sebuah uji dalam penelitian maka data tersebut memiliki gejala heteroskedastitas. Uji ini dilakukan dengan pengujian terhadap koefisien korelasi yang melihat nilai absolut residual atas regresi dengan keseluruhan variabel bebas. Jika hasil signifikansi korelasi $< 0,05$ atau kurang dari 5% maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi terjadi gejala heteroskedastitas. Adapun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastitas.

c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang menilai hubungan variabel secara linier baik itu sempurna atau bahkan mendekati sempurna dalam sebuah model regresi. Priyatno (2010) menjelaskan bahwa nilai toleransi $< 0,1$ atau nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*) yang > 10 menunjukkan terjadinya multikolinearitas. Pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah

model regresi terdapat korelasi antara variabel independen. Jika tidak ada korelasi antar variabel independen maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonearitas atau regresi tersebut dikatakan baik. (Denziana, Indrayenti, dan Fatah, 2014, hal. 23).

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini adalah untuk menilai hipotesa yang dibuat sebelumnya. Analisis liner berganda bertujuan guna mencari tahu ada tidaknya pengaruh diantara variabel dan seberapa besar pengaruh tersebut. Pada penelitian ini akan dicari pengaruh variabel-variabel independent bukti fisik (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan daya tanggap (X5) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) dengan rumus:

$$Y=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+ b_4X_4+ b_5X_5+ e$$

Dimana:

Y: Keputusan pelanggan

b₀: Konstanta

b₁-b₃: Koefisien regresi

X₁

X₂

X₃

X₄

X₅

E: Error

5) Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji yang digunakan untuk membuktikan hipotesa penelitian. Sehingga akan ada dua uji dalam penelitian ini yakni uji T dan F. adapun tingkat kepercayaan yang ditetapkan sebesar 95%.

a) Uji T

Uji T merupakan pengujian secara signifikansi hubungan dua variabel bebas dan variabel terikat. Sehingga akan ditemukan apakah variabel bebas benar-benar memengaruhi variabel terikat secara parsial.

b) Uji F

Adapun uji f adalah pengujian tingkat signifikansi ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai uji F dan membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Adapun ketentuan pengujainnya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesa tidak dapat diterima. Sebaliknya jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesa dapat diterima.