

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan memperoleh data responden pada Bank BSI KK Hasan Basri. Yang dimaksud dengan penelitian empiris adalah data yang ditemukan atau disimpulkan dari suatu

survei untuk menguji hipotesis penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh langsung dari nasabah Bank BSI KK Hasan Basri dengan menggunakan kuesioner.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*. Menurut Sugiyono (2017) *Field research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti ini menggunakan tipe penelitian *field research* ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah di Bank BSI KK Hasan Basri Banjarmasin. Subyek yang diteliti adalah nasabah Bank BSI KK Hasan Basri Banjarmasin. Lokasi penelitian beralamat di Jl. Brigjen Haji Hasan Basri RT. 12, Kel. Alalak Utara, Kec. Banjarmasin Utara, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian, maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Alasan penetapan lokasi yang dipilih peneliti yakni Bank BSI KK Hasan Basri lokasi mudah diakses, dari awal observasi oleh peneliti disambut karyawan dengan ramah dan juga dilayani, dan atas rekomendasi teman.

C. Populasi dan Sample Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) mengartikan subjek sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BSI KK Hasan Basri Banjarmasin pada tahun 2022.

2. Sample

Menurut Sugiyono (2016) sample penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila sample besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada sample, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari sample itu. Dalam penelitian ini menggunakan sampel penduduk Kota Banjarmasin yang menjadi nasabah aktif pada Bank BSI KK Hasan Basri. Namun, karena pada penelitian ini besar sample tidak dapat diketahui berapa banyak jumlah pastinya. Menurut (Briliana, 2013) menyarankan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan metode

penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Siregar, 2013: 33). Pada penelitian ini jumlah variabel yang diteliti sebanyak dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil server kepada kepala Bank BSI KK Hasan Basri data jumlah nasabah pada tahun 2022 sebanyak 170 nasabah yang telah terdaftar sebagai nasabah aktif di Bank BSI KK Hasan basri. Sehingga peneliti dapat menentukan sebanyak 50% dari jumlah total nasabah pada tahun 2022 untuk dijadikan responden dalam penelitian ini jumlahnya sebanyak 85 orang responden. Sehingga jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah sebanyak 85 orang responden. Tetapi pada saat pengambilan sampel, peneliti mendapatkan sebanyak 85 responden yang mana jumlah tersebut lebih dari batas jumlah sampel minimal pada penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: hasil kuesioner penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik membagikan kuesioner kepada responden atau sumber langsung. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

E. Instrumen Penelitian

Tabel II Variabel, Pengertian Indikator dan Pertanyaan

VARIABEL	PENGERTIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN
KUALITAS PELAYANAN (X)	Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. (Parasuraman <i>et al</i> , 1990, hlm 23)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya. 2. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan. 3. Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik. 4. Karyawan BSI KK Hasan Basri

			<p>Banjarmasin selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam</p> <p>5. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.</p> <p>6. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi.</p> <p>7. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin menyampaika informasi mengenai perbankan secara jelas dan terperinci.</p> <p>8. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat.</p> <p>9. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah.</p> <p>10. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin bersikap penuh simpatik kepada nasabah.</p> <p>11. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.</p> <p>12. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin memiliki</p>
--	--	--	---

			<p>pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan.</p> <p>13. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.</p> <p>14. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.</p> <p>15. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah.</p> <p>16. BSI KK Hasan Basri Banjarmasin menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.</p> <p>17. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi.</p> <p>18. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin mampu memahami kebutuhan nasabah.</p> <p>19. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah.</p> <p>20. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti.</p> <p>21. Karyawan BSI KK Hasan Basri Banjarmasin mampu memberikan pelayanan</p>
--	--	--	--

			dengan sabar kepada nasabah.
KEPUASAN NASABAH (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah baik perasaan senang atau kecewa nasabah terhadap produk atau jasa, setelah dia membandingkan antara persepsi yang diyakininya terhadap kinerja atau hasil akhir produk dan harapan-harapan nasabah (Wardiana, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk Nasabah. 2. Kualitas pelayanan Nasabah. 3. Emosional Perasaan nasabah. 4. Harga Penetapan harga. 5. Biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk/ jasa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian kinerja pelayanan sesuai harapan. 2. Hasil pelayanan jasa atau produk sesuai dengan harapan. 3. Merekomendasikan jasa atau produk kepada teman atau keluarga. 4. Memberikan informasi tentang produk dan jasa. 5. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan jasa yang diperlukan nasabah.

Sumber: Hasil modifikasi dan olah peneliti (2023)

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mendapatkan data dan fakta yang terjadi dan terdapat pada objek ataupun subjek penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan, sebagai berikut. Metode pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil. Metode pengumpulan data ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi. Pengambilan data dalam penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Responden yang dimaksud pada penelitian ini yakni nasabah bank BSI KK Hasan Basri.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016, hlm. 147-149) penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat beberapa dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu *statistik deskriptif*, dan *statistik inferensial*.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil. Tetapi bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial.

2. Statistik Inferensial

Statistik inferensial, (sering juga disebut statistik induktif atau *statistik probabilitas*), adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi

yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.

3. Uji Regresi Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan analisis regresi sederhana (*simple regression analysis*). Regresi sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen (kualitas pelayanan) dengan satu variabel dependen (kepuasan nasabah).

4. Uji Hipotesis/ Parsial (Uji t)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Parsial (Uji t). Menurut Ghozali (2018: hlm. 88) Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 223) uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Dalam Uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Ho: Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

- b. H_a : Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

Menentukan tingkat signifikansi sebesar 5%, sebagai berikut :

- a. Bila signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Bila signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel X (Variabel Independen) terhadap variabel Y (Variabel Dependen). Untuk melihat berapa besar pengaruh variabel X terhadap Y, biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%). Berikut rumus Koefisien Determinasi, sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

R^2 = Besarnya Koefisien Korelasi Ganda

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antarvariabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang dilambangkan dengan R adalah sebagai berikut:

Tabel III Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2018, hlm. 184)

H. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan studi lapangan. Studi literatur dilakukan untuk mengkaji dan mengetahui secara teoritis metode yang dipakai dalam metode pemecahan masalah yaitu bersifat kuantitatif /statistik Sedangkan studi lapangan dilakukan agar mendapatkan suatu permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap yang kedua ini dilakukan pengumpulan data – data yang diperlukan sebagai bahan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan.

3. Tahapan Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data yang akan digunakan pada tahap analisis. Pada proses analisis dikaji data – data yang ada menggunakan metode yang telah peneliti pelajari pada tahap awal.

4. Tahap Akhir

Pada tahap ini dilakukan analisa dan peringkat hasil pembahasan masalah yang akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah digunakan, sehingga peneliti dapat menentukan simpulan akhir pada judul penelitian yang telah ditentukan.

