

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, ini mengenal paradigma kuantitatif positivisme yaitu salah satu paradigma yang paling memiliki pengaruh pada ilmu-ilmu sosial (Abdullah, 2015, hlm. 73). Berdasarkan pada penelitian kuantitatif, teori atau paradigma digunakan untuk menuntun peneliti agar menemukan masalah, menemukan hipotesis, menemukan konsep, menemukan metodologi, serta menemukan alat-alat untuk dapat menganalisis data (Bungin, 2005, hlm. 25).

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field Research) ialah riset lapangan yang sering dikenal di mana peneliti langsung mengarah pada satu objek penelitiannya, sehingga peneliti langsung terjun kelapangan untuk dapat memperoleh data dari Nasabah BSI. KC Banjarmasin A.Yani. 2. Dalam pendekatan melalui metode kuantitatif ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan (*service*) terhadap citra Bank Syariah Indonesia.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin lebih tepatnya di Jl. A. Yani KM. 3 No. 147 C, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

70235. Alasan peneliti memilih tempat ini karena sebelumnya telah melakukan observasi sederhana, masalah yang terkait mengenai pelayanan.

Berhubung Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia setelah melakukan merger pada tahun 2021 dan juga untuk pertumbuhan nasabah tiap tahun nya meningkat. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini.

C. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek merupakan suatu bahasan yang sering dilihat pada suatu penelitian. Manusia, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya akan diteliti adalah suatu yang didalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. (Usman, 2006). Subjek di dalam penelitian ini adalah nasabah Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Banjarmasin A. Yani.2.
- b. Objek dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah hal, perkara, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Dengan kata lain objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian.(Usman, 2006). Objek di dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia.

D. Populasi dan Sampel

- a. Populasi

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. (Sugiyono,

2010). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang berkunjung ke Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Banjarmasin A. Yani. 2.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Teknik sampling yang digunakan untuk Penarikan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. (Sugiyono, 2010). *Accidental Sampling*, merupakan suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat yang sesuai dengan konteks penelitian. (Notoatmodjo, 2010).

Untuk ukuran sampel menurut Cohen dalam Raden Andriani (2014:66) mengemukakan semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mahmud (2011) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sample minimum adalah 30 sampel.

Karena jumlah populasi (Nasabah yang berkunjung ke BSI. KC. A.Yani 2) tidak diketahui atau bisa disebut juga *Unknown population*. Karena itu untuk menentukan jumlah sampel yang populasi tidak diketahui peneliti menggunakan rumus Wibisono.

Rumus Wibisono :

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

Z $\alpha/2$ = nilai tabel Z dengan tingkat kepercayaan 95%

σ = standar deviasi populasi 0,25 (sudah ketentuan)

e = tingkat kesalahan yang diambil 5% (0,05)

Penyelesaian :

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(0,49)}{0,05} \right)^2$$

$$n = (9,8)^2 = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 100 responden. Dalam penentuan karakteristik pengambilan sampel terdapat kriteria yang harus dipenuhi oleh responden yaitu responden merupakan nasabah yang datang berkunjung ke BSI. KC. A.Yani 2 yang menerima pelayanan. Dalam penyebaran kuesioner

menggunakan angket yang dibagikan kepada nasabah yang datang berkunjung ke BSI. KC. A.Yani 2 yang menerima pelayanan sehingga teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*.

E. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dilapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui Angket ataupun Kuesioner yang dibagikan dan dengan sebuah Observasi (*Observation*).
- b. Data sekunder, yaitu data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah, data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah dipublikasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Observasi adalah pengujian dengan tujuan tertentu untuk mengetahui sesuatu, yang khususnya untuk tujuan mengumpulkan fakta, data, skor atau nilai, suatu verbalisasi atau disebut dengan segala sesuatu yang telah diteliti atau amati.

- b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk di jawab. Kemudian disebarakan menggunakan Skala Likert

Penggunaan skala likert yaitu sikap dalam skala likert berupa penolakan atau pengaruh, penilaian, kepositifan atau negatif, suka atau tidak, terhadap suatu objek. Untuk melakukan kuantifikasi maka dalam skala likert kemudian diberi angka-angka sebagai simbol agar nanti dapat diukur.

Tabel 3. 1 Bobot penilaian Skala Likert

Skala <i>Likert</i>	Skor Penilaian
STS = Sangat Tidak Setuju	Diberi Nilai 1
TS = Tidak Setuju	Diberi Nilai 2
N = Netral	Diberi Nilai 3
S = Setuju	Diberi Nilai 4
SS = Sangat Setuju	Diberi Nilai 5

G. Variabel Penelitian

Berdasarkan bahasan dalam penelitian, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah BSI. KC. Banjarmasin A. Yani. 2.) ini memiliki dua variabel penelitian sebagai berikut :

- a. Variabel yang mempengaruhi (*Independent*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan (*Service*) (X) dengan subvariabel terdiri

dari Wujud fisik (*Tangible*), Kepedulian (*Emphaty*), Cepat Tanggap (*Responsivense*), Keandalan (*Realibility*), Jaminan (*Assurence*).

- b. Variabel yang dipengaruhi (*Dependent*) yang digunakan dalam penelitian ini ialah Citra Bank Syariah Indonesia (*Y*).

Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitian

Variabel Penelitian		
Pelayanan (X)		
Subvariabel (X)	Indikator	Skala
1. Tangible	a) Penampilan karyawan (Kerapian)	Skala
	b) Kebersihan fasilitas kantor (Ruang tunggu/ ruang pelayanan)	Likert
2. Empathy	a) Memberikan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan nasabah	Skala
	b) Memberi pelayanan yang baik terhadap nasabah	Likert
3. Responsivenses (Cepat Tanggap)	a) Kejelasan dalam penggunaan bahasa	Skala
	b) Tindakan yang cepat tanggap ketika	

	nasabah menghadapi masalah.	Likert
4. Reliability (Kehandalan)	a) Pelayanan yang cepat dan tepat b) Menyediakan informasi yang dibutuhkan saat diminta.	Skala Likert
5. Assurance (Kepastian)	a) Pelayanan yang sopan dan ramah kepada nasabah.	Skala Likert
Citra Bank (Y)		
1. Personality	a) BSI selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabah.	Skala Likert
2. Reputation	a) BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia. b) BSI merupakan bank yang bebas riba.	Skala Likert
3. Value	a) BSI mengedepankan sikap yang amanah dan loyal terhadap nasabah.	Skala Likert
4. Corporate Identity	a) BSI mampu menjaga nilai-nilai perusahaan yaitu “Akhlaq” (Amanah,Kompeten, Harmonis,Loyal,Adaptif,Kolaboratif)	Skala Likert

	<p>b) 5 pancasila dan juga 5 rukun islam merupakan makna dari logo bintang BSI.</p>	
--	---	--

H. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas dijelaskan bahwa uji yang akan menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu apakah bisa mengukur yang akan diukur. Oleh karena peneliti melakukan penelitian menggunakan pengumpulan data dari kuesioner yang telah disusun yang nantinya akan dilakukan uji validitas (Abdullah, 2015, hlm. 258). Dalam uji validitas terdapat kriteria untuk membuktikan hasil dari uji validitas yang telah diuji dikatakan valid seperti: apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ serta memiliki taraf signifikansi 0,05 dan sebaliknya jika $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka data dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini dilakukan setelah instrumen penelitian dianggap valid. Reliabilitas ialah menentukan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi dalam pengukuran suatu gejala (Abdullah, 2015, hlm. 260). Dalam uji reliabilitas terdapat kriteria untuk mengetahui hasil uji data dianggap reliabilitas, dengan cara membandingkan nilai alpha (α). Data dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach alpha* $>0,60$.

I. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda ialah uji yang pengembangan dari linear sederhana, yaitu untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent).

Rumus regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Keterangan: Y = Variabel terikat

X₁ = Variabel bebas ke-1

X₂ = Variabel bebas ke-2

X₃ = Variabel bebas ke-3

X_n = Variabel bebas ke-n

α dan b_1 = Konstanta

Berdasarkan analisis linier berganda dapat diketahui secara bersamaan pengaruh dari variabel independen dari subvariabel pelayanan (service) yaitu Wujud fisik (Tangible), Kepedulian (Empathy), Cepat Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) terhadap variabel dependen yaitu citra Bank Syariah Indonesia.

J. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi atau biasa disebut juga dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir mirip dengan koefisien r². Pada uji koefisien determinasi dapat menjelaskan proporsi dari dalam variabel terikat (Y) yang telah

dijelaskan oleh variabel bebas (yang lebih dari satuk) secara bersamaan (Sanusi, 2011, hlm. 136).

K. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (T)

Uji ini ialah untuk digunakan menguji secara parsial atau individu dari variabel-variabel X dengan variabel Y (Yuliaty, 2014, 124). Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05% ($\alpha=5\%$), pengambilan keputusan untuk uji parsial.

2) Uji Simultan (F)

Uji ini ialah untuk digunakan menguji dari variabel-variabel X dengan variabel Y. Derajat kepercayaan ialah 0,05, yang apabila nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} maka hasil hipotesis menyatakan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

3) Uji Dominan

Uji ini dilakukan untuk mengetahui variabel bebas mana yang lebih berpengaruh pada variabel terikat. Berdasarkan kriteria untuk menentukan uji dominan adalah dengan melihat nilai dari koefisien regresi variabel yang paling besar

