

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu riset lapangan (*field research*), adalah jenis penelitian yang dilaksanakan secara sistematis dengan mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian pada waktu tertentu untuk menggambarkan kondisi yang diteliti. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, karena ditujukan guna menguji korelasi variabel independen yang dimaksud meliputi harga, kualitas produk, dan layanan disertai variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah secara objektif dan diukur menggunakan analisis statistik yang berupa angka atau bilangan.

Menurut Sugiyono (2019) dalam (Suwarsa & Hasibuan, 2021) penelitian kuantitatif yaitu pendekatan yang didasarkan pandangan filsafat positivisme. Metode ini diterapkan guna menganalisis populasi atau sampel tertentu, dengan pengambilan sumber data diambil melalui instrumen yang dirancang secara khusus. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik atau dalam bentuk angka, dengan maksud utama guna menguji hipotesis yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, penelitian kuantitatif juga sering diterapkan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau perbedaan antar variabel, serta menghasilkan generalisasi yang dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berlokasi di jalan A. Yani KM 5,5 No. 456, Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dengan target utama untuk penelitian yaitu nasabah pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara Syariah Banjarmasin.

Adapun alasan peneliti menetapkan Bank BTN Syariah menjadi objek penelitian yaitu karena produk pembiayaan KPR BTN Syariah Banjarmasin banyak diminati. Selain itu, BTN Syariah juga dikenal sebagai penyedia pembiayaan perumahan berbasis syariah. Namun berdasarkan ulasan nasabah pada platform *Google Maps* terdapat indikasi ketidakpuasan yang diberikan bank kepada nasabah. Oleh sebab itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada Bank BTN Syariah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi ialah seluruh objek atau individu yang ada pada suatu area dan memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian, atau keseluruhan bagian yang termasuk dalam ruang lingkup penelitian. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari individu yang berkaitan dengan hubungan antara variabel harga, kualitas produk, dan kualitas layanan (Wibowo & Pranata, 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan objek terdiri dari 14.000

nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Banjarmasin yang memiliki serta menggunakan produk pembiayaan KPR.

2. Sampel Penelitian

Sampel terdiri atas individu dalam populasi yang memiliki kriteria atau kondisi khusus yang akan dikaji. Menurut Sugiyono (2019) dalam (Suwarsa & Hasibuan, 2021), sampel ialah sebagian dari total dan kriteria yang populasi miliki. Apabila ukuran populasi terlalu banyak dan peneliti tidak mungkin untuk meneliti seluruh anggota populasi sebab keterbatasan biaya, tenaga, maupun waktu, maka diambilnya sampel sebagai perwakilan dari populasi tersebut.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan jumlah sampel untuk penelitian ini dilaksanakan dengan menerapkan rumus Slovin, yang bertujuan untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif dari populasi. Adapun penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = standar error

melalui rumus di atas, perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{14.000}{1 + 14.000 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,29 = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang diperoleh (n) adalah sebesar 99,29. Maka dalam penelitian ini peneliti membulatkannya menjadi 100 responden. Adapun responden yang dijadikan sampel adalah nasabah BTN Syariah Banjarmasin yang telah menggunakan produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), sehingga data yang dikumpulkan akan mewakili persepsi dan pengalaman terkait pembiayaan tersebut.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yaitu bahan dasar yang masih bersifat mentah dan memerlukan pengolahan lebih lanjut agar dapat menghasilkan informasi atau pengetahuan yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, yang mencerminkan suatu kondisi atau fakta tertentu. Dalam penelitian ini, data yang dimanfaatkan mencakup berbagai jenis data yang berkaitan dengan tujuan penelitian, antara lain:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diambil dengan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan langsung dari responden di lokasi objek penelitian

melalui penyebaran kuesioner yang membahas mengenai Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pembiayaan KPR terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin).

- 1) Variabel Harga, data yang ingin dikumpulkan meliputi keselarasan antara harga dan kualitas produk, keterjangkauan harga, keselarasan harga dengan nilai guna, daya saing harga, serta pengaruh harga terhadap keputusan nasabah.
- 2) Variabel Kualitas Produk, data yang ingin dikumpulkan meliputi Kinerja (*perfomence*), Fitur (*features*), Dimensi kemudahan perbaikan (*serviceability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), Keandalan (*realibility*), Daya tahan (*durability*), Estetika (*easthetica*), Kualitas yang dipersepsikan (*pereceived quality*).
- 3) Variabel Kualitas Layanan, data yang ingin dikumpulkan meliputi Ketepatan (*Acuracy*), Kesadaran (*Awareness*), Keandalan (*Reability*), dan Perhatian (*attention*)
- 4) Variabel Kepuasan Nasabah, data yang ingin dikumpulkan meliputi Kemantapan suatu produk, Kebiasaan membeli produk, Menawarkan saran pada orang lain, melaksanakan pembelian kembali.

Adapun yang menjadi responden untuk penelitian ini ialah nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Banjarmasin yang menggunakan produk pembiayaan KPR. Jawaban dari pengisian kuesioner akan menjadi informasi dan keterangan sehingga membuat penelitian ini akan menjadi lengkap.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang sudah diproses lebih lanjut dan ditampilkan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain. data sekunder yang digunakan dalam penelitian yaitu literatur lain seperti buku, jurnal, artikel dan data penelitian terdahulu sebagai bahan penunjang dari pembahasan yang ada dalam penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dengan langsung lewat penyebaran kuesioner untuk nasabah PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yang menjadi responden untuk penelitian ini. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai referensi yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku teks, laporan, serta hasil penelitian terdahulu yang diakses secara daring dan mendukung pembahasan topik penelitian.

F. Variabel dan Indikator

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini merupakan objek yang diamati dan ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian, guna memperoleh informasi yang relevan dan menarik kesimpulan dari hasil pengamatan tersebut. Adapun variabel yang diterapkan pada penelitian ini antara lain (Suwarsa & Hasibuan, 2021):

a. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang mendapat pengaruh oleh variabel independen atau merupakan hasil dari adanya variabel bebas. Untuk penelitian ini, variabel terikat atau dependen yang diteliti yaitu kepuasan nasabah.

b. Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang memberi pengaruh atau menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (variabel terikat). Untuk penelitian ini, variabel independen terbagi atas harga (X1), kualitas produk (X2), dan kualitas layanan (X3), yang diasumsikan memberi pengaruh pada kepuasan nasabah sebagai variabel independen.

2. Indikator Penelitian

Tabel 3. 1

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Teori
Harga (X1)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 5. Harga dapat memengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan	Kotler (2008) dalam Indrasari (2019)
Kualitas Produk (X2)	1. Kinerja (<i>performance</i>) 2. Fitur (<i>features</i>) 3. Kesesuaian spesifikasi (<i>conformance with specification</i>) 4. Daya tahan (<i>durability</i>) 5. Estetika (<i>Aesthetic</i>) 6. Keandalan (<i>reliability</i>) 7. Kesan kualitas (<i>Perceived Quality</i>) 8. Dimensi kemudahan perbaikan (<i>serviceability</i>)	Tjiptono (2008) dalam Tonce & Rangga (2022)
Kualitas Layanan (X3)	1. Keandalan (<i>Reability</i>) 2. Kesadaran (<i>Awareness</i>) 3. Perhatian (<i>attention</i>) 4. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)	Parasuraman, Zeithaml, dan berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012)

Variabel	Indikator	Teori
		dalam Indrasari, (2019)
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kemantapan sebuah produk 2. Kebiasaan membeli produk 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 4. Melakukan pembelian ulang	Kotler (2003) dalam Adha (2023)

Sumber : Data diolah oleh peneliti pada tahun 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner dan teknik dokumentasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam dan relevan sesuai kebutuhan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan peneliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik pengambilan data yang dilaksanakan cara membagikan sekumpulan pernyataan pada responden supaya dijawab. Kuesioner dapat dibuat dalam bentuk *online* seperti *google formulir*. Penelitian ini menerapkan skala Likert 4 poin dengan menghilangkan opsi jawaban ragu-ragu. Penghapusan kategori tersebut dilaksanakan karena pilihan ragu-ragu dapat menimbulkan makna yang

sebagai ketidakpastian, sikap netral, atau kebingungan responden dalam memberikan jawaban. Jawaban ragu-ragu juga menyebabkan responden akan memilih menentukan jawaban ditengah-tengah terutama bagi responden yang ragu-ragu akan menentukan jawaban yang mana. Berikut pembagian *scoring* pada skala likert (Tanjung et al., 2022).

Tabel 3. 2
Skala Likert

Item	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan karena sumber yang diambil bersifat kontekstual dan berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa informasi yang diperoleh dari buku, website, jurnal.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validasi

Uji validitas yaitu suatu metode guna menilai seberapa jauh sebuah instrumen dapat menghitung apa yang semestinya dihitung secara tepat. Validitas menunjukkan tingkat keabsahan instrumen

dalam melaksanakan fungsinya. Pengujian validitas dilaksanakan dengan melakukan perbandingan nilai r hitung terhadap r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai r hitung sama dengan atau lebih besar dari r tabel serta bernilai positif, maka instrumen tersebut dianggap valid. Cara menghitungnya dengan menggunakan rumus *perason product moment* (A. Alimul Hidayat, 2021):

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \cdot \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{hitung} : koefesien kolerasi
 Σx_i : jumlah skor item
 Σy_i : jumlah skor total (item)
 n : jumlah responden penelitian

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan guna menentukan apakah kuesioner yang diterapkan dalam pengumpulan data pada variabel penelitian memiliki tingkat yang konsisten atau tidak. Pengujian ini dilaksanakan dengan menerapkan metode *Cronbach's Alpha*, yang dihitung melalui cara berikut (Forester et al., 2024):

- 1) Instrumen dinyatakan reliable jika nilai Croanbach Alpha > 0,60.
- 2) Instrumen dinyatakan tidak reliable jika nilai Croanbach Alpha < 0,60.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma \frac{2}{b}}{\sigma \frac{2}{t}} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

k : jumlah butir pertanyaan yang salah

$\Sigma \sigma \frac{2}{b}$: jumlah varian butir

$\sigma \frac{2}{t}$: varian skor total

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dikerjakan dengan tujuan untuk melihat apakah pada variabel dependen maupun independen dalam model regresi mempunyai distribusi yang bersifat normal atau tidak. Pengujian ini dapat dilaksanakan dengan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikan pada K-S lebih tinggi dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai K-S kurang dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal (Sihabudin et al., 2021).

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Keterangan :

χ^2 : Nilai statistik

f_o : Frekuensi obsevasi (frekuensi nyata)

f_e : Frekuensi harapan (frekuensi yang diarpakan jika data berdistribusi normal

k : Jumlah kelas atau kelompok

Apabila data dalam penelitian ini tidak menunjukkan pola distribusi normal maka penelitian ini akan menggunakan asumsi uji *Central Limit Theorem (CLT)*. Menurut (Gujarati, 2003) dalam (Rahmadi & Mujiyati, 2024) menjelaskan bahwa *Central Limit Theorem (CLT)* jika jumlah sampel besar ($n > 30$), maka berdasarkan *Central Limit Theorem (CLT)* asumsi normalitas dapat diabaikan.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ditujukan guna mendeteksi apakah ada hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Model yang baik semestinya memiliki variabel independen yang tidak saling berkorelasi (*orthogonal*), multikolinearitas menyebabkan varians koefisien regresi membesar. Indikator yang diterapkan yaitu nilai VIF dan Tolerance, di mana $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$ menunjukkan adanya multikolinearitas. Persamaan untuk menghitung VIF sebagai berikut (Wijaya Erric, 2024):

$$VIF_j = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

Keterangan :

R^2_j : koefisien determinasi antara X dengan variabel bebas lainnya

VIF_j : varian inflation factor untuk variabel X

Jika R^2_j tinggi (mendekati 1), maka VIF akan besar, menandakan adanya multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi klasik, khususnya terkait dengan ketidakkonsistenan varian residual antar pengamatan dalam model regresi. Suatu model dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Sebaliknya, jika nilai signifikansi sama dengan atau $\leq 0,05$, maka menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas digunakan metode uji Park. Uji ini dilakukan dengan meregresikan variabel independen ($\ln x_1$ dan $\ln x_2$) sebagai variabel independen dan $\ln e_i^2$ sebagai variabel dependen (Sihabudin et al., 2021).

$$\ln(resid)^2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

$\ln(resid)^2$: Nilai residual kuadrat yang ditransformasikan ke

dalam log natural (sebagai variabel dependen)

B0	: Kostanta
B1X1	: Koefisien regresi dari variabel X1
B2X2	: Koefisien regresi dari variabel X2
e	: Error term

3. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah model regresi linear dengan satu variabel kontinu beserta k (dua atau lebih) variabel independen. Analisis ini dilakukan untuk memperkirakan nilai variabel dependen ketika terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel independen, serta untuk mengidentifikasi arah keterkaitan diantara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah hubungan tersebut mempunyai sifat positif atau negatif (Sihabudin et al., 2021). Rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \epsilon$$

Keterangan :

y	: Kepuasan Nasabah
X ₁	: Harga
X ₂	: Kualitas Produk
X ₃	: Kualitas Layanan
β ₀	: Kostanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

ϵ : Galat (Kekeliruan)

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dari persamaan regresi, rumus koefisien Determinasi (Sihabudin et al., 2021):

$$R^2 = \frac{n(a \cdot \Sigma Y + b_1 \Sigma Y_1 + b_2 \Sigma Y_2 + b_3 \Sigma X_3) - (\Sigma Y)^2}{n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}$$

Keterangan :

r : Nilai koefisien korelasi

a : Intersep yaitu titik potong garis dengan sumbu Y

b : Slope atau setiap garis yaitu perubahan rata-rata untuk setiap unit perubahan pada variabel X

ΣY : Jumlah pengamatan variabel Y

ΣXY : Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y

$(\Sigma Y)^2$: Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y

n : Jumlah pasangan pengamatan Y dan X

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Tujuan dari uji t yaitu guna memahami nilai signifikansi dampak setiap variabel bebas pada variabel terikat secara individu. Proses ini melibatkan perbandingan antara nilai t-hitung dan t-

tabel. Umumnya, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% dengan signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

- 1) Apabila nilai signifikansi pada uji $t > 0,05$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 dinyatakan diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat dampak yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun cara menghitungnya dengan menggunakan rumus (Pratiwi & Lubis, 2021).

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{r\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t : nilai signifikan yang nantinya dibandingkan dengan table

r : koefesien korelasi

n : banyaknya sampel

Perhitungan $t\text{-tabel}$:

$$T_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

Keterangan:

$\alpha/2$: tingkat signifikansi

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel

$n-k-1$: derajat kebebasan (df) dalam regresi berganda

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dijalankan dengan melakukan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel. Nilai F hitung diperoleh melalui hasil analisis data pada bagian ANOVA. Adapun ketentuan dalam pelaksanaan uji F yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa variabel dependen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen. adapun cara menghitungnya dengan menggunakan rumus (Sihabudin et al., 2021):

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

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

k : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah sampel

F : Nilai F_{hitung} yang selanjutnya dengan F_{tabel}

Perhitungan F-tabel:

$$F_{tabel} = a, (k - 1), (n - k)$$

$$F_{tabel} = a, df_1, df_2$$

Keterangan:

a : tingkat signifikansi

k : banyaknya variabel

n : banyaknya sampel

df : derajat kebebasan

I. Tahap Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan. Pada tahap ini peneliti melakukan studi lapangan dan mencari informasi terkait dengan permasalahan dan fenomena yang terjadi. Selanjutnya peneliti melakukan studi *literature* lebih mendalam tentang kepuasan nasabah.
2. Tahap Pelaksanaan, pada tahap ini peneliti menyebarkan kuesioner untuk penilaian.
3. Tahap Akhir. Setelah ketiga tahap telah dilakukan maka tahap terakhir yaitu menganalisis dan menyusun laporan. Pada tahap ini peneliti menggunakan perhitungan statistik untuk menghitung hasil kuesioner berdasarkan data yang diperoleh.