

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dari nasabah dilakukan secara langsung dilapangan dengan cara membagikan kuesioner (Sugiyono, 2012, hal. 2).

##### **2. Pendekatan penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterpretasikannya dalam suatu kesimpulan (Soemanto, 2009, hal. 2). Penelitian kuantitatif ini analisisnya menggunakan data-data (angka) yang diolah dengan metode statistik yang dibantu dengan SPSS.

#### **B. Lokasi penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Barabai yang beralamat, di JL. Brigjen H. Hasan Basri, Barabai Selatan, Barabai Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, kode pos 71352.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011b, hal. 115). Populasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank muamalat KCP Barabai yang menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Prima yang jumlahnya 93 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *nonprobabilitas sampling*, yaitu metode pemilihan sampel, tidak mensyaratkan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sample. Teknik pengambilan sampel *non probabilitas sampling* peneliti menggunakan metode sampling aksidental (*accidental sampling*). Sampling aksidental adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan (Payadnya & Jayantika, 2018, hal. 25).

Pengambilan sample diperoleh berdasarkan rumus *slovin*. Dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10% (0,1)

$$n = \frac{93}{1+(93)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{93}{1+(93)(0,1)}$$

$$n = \frac{93}{1+0,93}$$

$$n = \frac{93}{1,93} = 48,8$$

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Data primer**

Data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer yang menjadi pendukung dalam penelitian ini adalah yang didapatkan dari individu atau perseorangan seperti hasil dari pengisian kuesioner, peneliti menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh nasabah yang menggunakan produk tabungan ib hijrah prima di bank muamalat KCP Barabai.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung (Anto, 2006, hal. 30) .

Data sekunder yang menjadi pendukung dalam penelitian ini berupa buku literatur atau dokumen dan jurnal yang sudah ada dari peneliti sebelumnya. Penelitian ini khusus membahas tentang tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan ib hijrah prima terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

## **2. Sumber Data**

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan iB Hijrah Prima Bank Muamalat KCP Barabai.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

### **1. Kuesioner (Angket)**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan angket yang berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014, hal. 142). Peneliti akan membuat kuesioner yang akan diberikan kepada nasabah yang meggunakan produk tabungan iB Hijrah Prima pada Bank Muamalat KCP Barabai.

## 2. Dokumentasi

Data ini digunakan untuk pengumpulan bukti dan informasi melalui pengujian arsip dan dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian (Umar, 2014, hal. 25).

## F. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

### 1. Variabel penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan variabel *independent* dan variabel *dependent*, yaitu :

#### a. Variabel *independent*

Variabel *independent* independent disebut juga variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent*.

#### b. Variabel *Dependent*

Variabel *dependent* disebut juga variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel *independent* (Sugiyono, 2017, hal 2-6).

### 2. Skala Pegukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2011a, hal. 92).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert*. Lima pilihan skala dengan format seperti :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kuantitatif, dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Analisis ini dipakai untuk mengukur seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurnya atau telah benar-benar dapat mencerminkan variabel yang diukur Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Anto, 2006, hal. 68).

Signifikan atau tidaknya penelitian ini dapat dilihat pada kolom atau baris total score, jika pada kolom atau baris tersebut masing-masing total butir pertanyaan menghasilkan tanda bintang, Berarti data tersebut signifikan (Anto, 2006, hal. 76).

- 1) Apabila  $R\text{-hitung} > T\text{-tabel}$  dan bernilai positif, maka data yang digunakan dinyatakan valid.
- 2) Apabila  $R\text{-hitung} < T\text{-tabel}$  dan bernilai positif, maka data yang digunakan dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterandalan alat ukur (kuesioner). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Anto, 2006, hal. 63-64).

## 2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa cara untuk mengujinya, salah satunya dengan menggunakan memberikan distribusi normal atau tidak dengan melihat dan normal *probability plot* (Anto, 2006, hal. 174).

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. (ghozali, 2013, hal. 139)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji scatter plots adalah sebagai berikut:

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola yang bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik dan tidak berpola.

c. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji adanya kolerasi antar variabel bebas. Masalah multikolinieritas biasa muncul pada data *timeseries*, dan masalah ini serius dapat mengakibatkan berubahnya tanda parameter estimasi (Anto, 2006, hal. 116). Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Berdasarkan nilai *Tolerance*
  - a.  $Tolerance > 0.10$  = Tidak terjadi multikolinieritas
  - b.  $Tolerance < 0.10$  = Ada terjadi multikolinieritas
- 2) Berdasarkan nilai *VIF*
  - a.  $VIF < 10.00$  Tidak terjadi multikolinieritas



b.  $VIF > 10.00$  Ada terjadi multikolinierita

b. Uji linearity

Pengujian linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang kita gunakan sudah tepat atau lebih baik dalam spesifikasi model bentuk lain, spesifikasi model dapat berupa linier, kuadratik atau kubik (Anto, 2006, hal. 176).

### 3. Uji Hipotesis

a. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Metode analisis regresi linier berganda ini dilakukan dengan bantuan program SPSS yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola statistik. Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + c$$

Keterangan :

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

$b_1$  = koefisien variabel  $X_1$

$X_1$  = kualitas layanan bank

$b_2$  = koefisien variabel  $X_2$

$X_2$  = kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima

$c$  = Error

1. Uji T (pengujian secara parsial)
  - a. Apabila nilai  $t$  hitung lebih dari  $t$  tabel maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Apabila nilai  $t$  hitung kurang dari  $t$  table maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya kualitas layanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
2. Uji F (pengujian secara simultan)
  - a. Apabila nilai  $f$  hitung lebih dari  $f$  tabel maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh secara silmultan terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Apabila nilai  $f$  hitung kurang dari  $f$  tabel maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya kualitas layanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
3. Uji R (koefisien determinasi)

Koefisien determinasi R menunjukkan sejauh mana tingkathubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen (Y) (Anto, 2006)

Ciri-ciri nilai R adalah :

Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau  $(0 \leq R \leq 1)$

1. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.
2. Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.
3. Menghitung koefisien determinasi (R) untuk menilai besarnya sumbangan atau kontribusi variabel *independent* (X 1,2,3...) terhadap nilai variabel *dependent* (Y).

## **H. Alat Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian data kuantitatif yaitu data berupa angka-angka. Data tersebut kemudian di analisis dengan menggunakan aplikasi oleh data SPSS (*statistical product and service solution*).

## **I. Tahap Penelitian**

Dalam tahapan ini, penulis menggunakan beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran secara umum, kemudian mengkonsultasikan dengan dosen penasehat dalam rangka penyusunan proposal agar disetujui, setelah proposal disusun, kemudian

diajukan kepihak jurusan Perbankan Syariah untuk disidangkan dan ditetapkan sebagai rancangan proposal penelitian, kemudian diseminarkan.

## 2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan penelitian kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Hijrah Prima KCP Barabai. Kemudian penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan kuesioner.

## 3. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data

Tahapan ini peneliti mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul lengkap dengan teknik pengolahan dan analisis data yang telah ditentukan, kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dalam rangka perbaikan.

## 4. Tahap Penyusunan Laporan.

Pada tahapan ini peneliti melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan terlebih dahulu mendapatkan persetujuan.