

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat (Sugiyono, 2018:97).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang tidak terlalu mementingkan kedalaman suatu data, penelitian kuantitatif tidak mengacu pada seberapa dalam data tersebut, yang terpenting bisa untuk merekam data sebanyak mungkin dari populasi yang ada, sehingga menemukan hasil yang kita cari (Sugiyono, 2018: 148).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai yang beralamat di JL. Brigjen H. Hasan Basri, Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan 71352.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai tahun 2021 sebanyak 1670 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis). Cara pengambilan sampel melalui beberapa cara yaitu dengan cara mengundi/mengacak daftar nama nasabah untuk diberikan kuesioner sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian nasabah pada bulan September 2021. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* apabila populasi yang dimiliki dalam sebuah penelitian jumlahnya lebih dari 100 atau terlalu besar, yaitu dengan rumus :

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

$$n = \frac{1670}{1+1670(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1670}{1+1670(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1670}{1+16,70}$$

$$N = \frac{1670}{17,70}$$

$$n = 94,35$$

dibulatkan menjadi 94 orang

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah Sampel

d = Tingkat Signifikan (p) sebesar 0,1 atau 10%

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa analisa data yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner mengenai pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada responden mengenai pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau dari laporan-laporan dan penelitian yang telah ada yang ada keterkaitan relevansinya dengan masalah yang dibahas diantaranya jumlah pegawai, profil Bank Muamalat dan lain sebagainya.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini ada tiga yaitu metode kuesioner, observasi, dan wawancara. Ke 3 (tiga) metode ini digunakan dalam pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun ke tiga metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner yang disebar tentang pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Proses pengumpulan data yaitu peneliti terlebih dahulu mempersiapkan surat izin studi pendahuluan kemudian peneliti mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian seperti hasil kuesioner, jumlah masyarakat dan data-data pendukung lain yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden untuk mengetahui hasil penelitian. Hasil kuesioner yang

diperoleh, dimasukkan ke dalam komputerisasi untuk dianalisis sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan skala likert, karena skala likert umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam suatu penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Terdapat (5) kategori pembobotan dalam skala likert ialah sebagai berikut.

Tabel V Skoring Angket Kuesioner

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Adapun kuesioner dalam penelitian ini berdasarkan indikator dari variabel dapat dilihat pada Tabel VI sebagai berikut:

Tabel VI Kuesioner Penelitian

No. P	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	<i>Customer Service</i> (X ₁)	Menjaga sikap tubuh (X1.1)	Saat melayani nasabah, pegawai tidak pernah menggaruk badan, menggigit kuku ataupun melipat tangan diatas meja.
2		Berjabat tangan (X1.2)	Pegawai menyambut nasabah yang datang dengan menjabat tangan nasabah menggunakan tangan kanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata, mengucapkan nama anda/selamat datang dan juga kabar
3		Menerima tamu (X1.3)	Pegawai berdiri saat nasabah datang, menyapa, senyum dan melakukan kontak mata, serta menanyakan dengan sopan apakah nasabah tersebut telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju persilahkan nasabah duduk dan perkenalkan nama
4		Menunjuk sesuatu (X1.4)	Pegawai menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, menggunakan ujung

No. P	Variabel	Indikator	Pernyataan
			pena untuk menunjukkan brosur atau formulir.
5		Sikap berdiri (X1.5)	Pegawai berdiri dengan tegap saat nasabah datang
1	Loyalitas Pelayanan (X ₂)	<i>Tangible</i> (X2.1)	kebutuhan nasabah yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan pegawai
2		<i>Reliability</i> (X2.2)	Pegawai mampu untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya
3		<i>Responsiveness</i> (X2.3)	Pegawai memiliki kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat
4		<i>Assurance</i> (X2.4)	Perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah dan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah
5		<i>Empathy</i> (X2.5)	Pegawai memiliki perasaan prihatin terhadap kesusahan yang dialami oleh nasabah.
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1 Pelayanan sesuai dengan harapan	Pelayanan pegawai PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai sesuai dengan harapan yang saya inginkan
2		Y1.2 Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan	Saya percaya terhadap produk dan jasa yang diberikan PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai
3		Y1.3 Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan	Saya merasa senang setelah mendapatkan pelayanan dari pegawai PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai
4		Y1.4 Merekomendasikan orang lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli	Saya merekomendasikan orang lain untuk ikut menabung dan memakai jasa yang dari PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai
5		Y1.5 kunjungan ulang	Saya selalu datang kembali dan percaya untuk menabung dan melakukan transaksi dengan Bank Muamalat

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik sederhana untuk melihat data kuantitatif yaitu untuk menggambarkan pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai, peneliti akan menghitung hasil jawaban kuesioner responden dengan menggunakan rumus persamaan :

$$P = \frac{\Sigma \text{ skor yang diperoleh}}{\Sigma \text{ skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

Σ = Jumlah

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan questioner yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan fungsinya untuk mencapai tujuan penelitian ini. Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas setiap pertanyaan angket. Skor setiap pertanyaan diuji validitasnya dikolerasikan dengan skor total seluruh pertanyaan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien kolerasi

ΣX : Jumlah Skor item

ΣY : Skor total seluruh pertanyaan

n : Jumlah responden uji coba

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program PLS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (*Produk Momen Pearson*). Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05)

maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

b. Uji Reliabilitas

Pertanyaan yang sudah valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pertanyaan yang sudah valid dilakukan uji reliabilitas dengan cara membandingkan r_{tabel} dengan r_{hasil} . Jika nilai r_{hasil} adalah alpha yang terletak di awal output dengan tingkat kemaknaan 5% (0.05) maka setiap pertanyaan kuesioner dinyatakan valid, jika r_{alpha} lebih besar dari konstanta (0,6), maka pertanyaan kuesioner tersebut reliable. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dengan koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach, yaitu:

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

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrument
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varians butir
 σt^2 : Varians Total

Jika nilai alpha >0.6 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha >0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

Atau, ada pula yang memaknakkannya sebagai berikut:

Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0.60-0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika α 0.50-0.70 maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas residual dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov test dengan taraf signifikansi 5%. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal.
- b) Jika nilai $\text{Sig} \geq 0.05$ maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *Tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Untuk mendeteksi ada dan tidaknya multikolinieritas dalam regresi yaitu sebagai berikut:

- a) Tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.
- b) Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan uji *Glester*. Jika probabilitas masing-masing variabel independen > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. Model hubungan nilai masyarakat dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

- 1) Y = Kinerja Pegawai
- 2) β_0 = Konstansta
- 3) β_1 = Koefisien regresi variabel X_1 (*Customer Service*)
- 4) β_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (*Loyalitas Pelayanan*)
- 5) e = error atau variabel pengganggu

3. Pengujian Hipotesis

Metode analisis digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama (keseluruhan) dan secara individu mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel dependen. Uji statistik yang dilakukan disini adalah uji terhadap koefisien determinan. uji signifikansi koefisien regresi secara keseluruhan (bersama-sama) dan uji signifikansi secara individual. Pengujian koefisien regresi secara keseluruhan (simultan) digunakan uji-F, sedangkan pengujian secara individual menggunakan uji-t.

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai secara simultan. Menurut Sugiyono (2018:257) dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen
 n = Jumlah anggota data atau kasus

F_{hasil} perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = $k (n-k-1)$ dengan kriteria sebagai berikut :

- a) ditolak jika prob. $F_{\text{hitung}} (\text{Sig.}) < F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} > \alpha$
- b) diterima jika prob. $F_{\text{hitung}} (\text{Sig.}) > F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} < \alpha$

Adapun yang menjadi hipotesis nol H_0 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$: tidak berpengaruh signifikan
- $H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=0$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Dalam ilmu-ilmu sosial tingkat signifikansi 0,05 sudah lazim digunakan karena dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar-variabel yang diteliti.

Hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya diuji dengan menggunakan metode pengujian statistik uji t dan uji F dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$
- H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2018:250), menggunakan rumus:

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

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r² = Koefisien determinasi

n = jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$
- b) ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan Ho maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila Ho ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu

Barabai, adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- $H_0: \beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- $H_a : \beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan.