

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengumpulan data dari nasabah dilakukan secara langsung di lapangan dengan cara membagikan kuisioner. Sugiyono (2012:2) mengemukakan metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sementara pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterpretasikannya dalam suatu kesimpulan. Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini adalah mengolah data kualitas produk BSI Easy Wadi'ah pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dan kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 yang terletak di Jalan Ahmad Yani No.59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:115). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah tabungan BSI Easy Wadiah KC Palangka Raya 1 yang masih aktif menggunakan data berjumlah 1.360 nasabah. (Sumber: Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1)

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi, 1989:104). Metode penentuan sampel menggunakan Metode Sampling Acak (*Random Sampling*) yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu (Syofian, 2011:148). Dalam metode ini peneliti memberikan hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Umar (2015:108) adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1360}{1 + 1360(0,1)^2} = 99,9265$$

Jadi, sampel dari penelitian ini sebanyak 99,9265 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam bentuk teknik sampling. Teknik pengambilan

sampel terbagi dua, yaitu pengambilan sampel secara probabilitas atau acak dan pengambilan sampel secara non-probabilitas atau non-acak. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara probabilitas atau acak.

Pengambilan sampel secara acak adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik.

D. Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan bermacam-macam, variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian atau faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel dalam penelitian ditentukan oleh landasan teorinya, dan dijelaskan oleh hipotesis penelitiannya. Karena itu jika landasan teorinya berbeda, variabel-variabel penelitiannya juga akan berbeda. Ada 2 jenis variabel yaitu:

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen dalam bahasa Indonesia yang sering disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas produk (X).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen sering juga disebut variabel *output*, *criteria*, dalam bahasa Indonesia disebut dengan variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Pengukuran
Kualitas Produk (X)	Kualitas Produk, mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam penemasan, reputasi dan ciri lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (Kinerja) 2. <i>Realibility</i> (Keandalan) 3. <i>Features</i> (Fitur) 4. Konsistensi 5. <i>Durability</i> (Daya Tahan) 6. Desain 	<i>Skala Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kualitas produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering menggunakan produk 2. Menggunakan kembali jasa produk 3. Loyal terhadap produk tersebut 4. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 	<i>Skala Likert</i>

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem angket.

1. Sistem Angket

Merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan, dimana secara umum isi dari kuisioner atau angket dapat berupa pertanyaan tentang fakta, pendapat dan tentang persepsi sendiri (Sugiyono, 2012).

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ini mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata untuk keperluan analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

Tabel 3.2
Kisi-kisi angket Kualitas Produk

No.	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	<i>Peformance</i> (Kinerja)	1,2,3,
2	<i>Realibility</i> (Keandalan)	4,5
3	<i>Features</i> (Fitur)	6,7
4	Konsistensi	8
5	<i>Durability</i> (Daya tahan)	9,10
6	Desain	11,12
Jumlah		12

Tabel 3.3
Kisi-kisi angket Nasabah

No.	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	Sering menggunakan produk	1,2,3
2	Menggunakan kembali jasa produk	4,5
3	Loyal terhadap produk tersebut	6,7
4	Memberikan rekomendasi kepada orang lain	8,9
Jumlah		9

Untuk penskoran soal pertanyaan angket seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner

Skor Sifat Pernyataan	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Dokumentasi

Suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian. Studi dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari instansi/lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatannya di instansi/lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Oleh karena itu, harus diperhatikan tata cara dan media yang digunakan untuk pengumpulan data yang baik. Pada penelitian ilmiah, ada beberapa teknik pengumpulan data beserta masing-masing perangkat pengumpul datanya yaitu dengan angket (kuesioner). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang hendak diteliti dan diukur, serta tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (Sugiyono, 2012).

G. Validitas dan Reabilitas Instrument

1. Validitas Instrument

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas setiap butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total. Dimana skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-

butir manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dari validitasnya. (Imam Ghozali, 2011)

Berdasarkan informasi tersebut maka peneliti dapat mengganti atau merevisi butir-butir tersebut. Uji validitas angket dilaksanakan dengan rumus *correlations* dengan bantuan program SPSS Versi 25 item uji angket dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%. Dan selanjutnya angka dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%.

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas angket dilaksanakan dengan rumus alpha dengan bantuan alat program SPSS Versi 25 item uji angket dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* $> r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Dan sebaliknya angket dinyatakan tidak reliabel jika *Cronbach Alpha* $< r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS Versi 25 uji statistik Cronbach Alpha (α) (Imam Ghozali, 2011).

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji one sample kolmogrov-smirnov yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data (Syofian Siregar, 2010).

Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Dwi Priyatno). Untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengujian maka peneliti menggunakan Program Komputer SPSS Versi 25.

2. Uji linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono dan Agus Susanto, 2015). Untuk pengujian linieritas peneliti menggunakan Anova Tabel yaitu dengan melihat Deviation From Linierarity pada program SPSS Versi 25. Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel.
- b. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linier antara variabel.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Supardi (2013:156) “Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pola variabel dependent (Y) dapat diprediksikan melalui variabel independent (X)”. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = nilai variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Dalam penelitian ini pengujian regresi linier sederhana dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 25.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) berarti semakin tinggi kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependent (Mulyono, 2018).

c. Uji T

Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent (kualitas produk) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (kepuasan nasabah). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{bj}{sbj}$$

T : nilai t hitung

Bj : koefisien regresi

Sbj : kesalahan baku koefisien regresi Taraf signifikansi adalah 5% atau 0,05 dengan kriteria pengujian:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Dalam penelitian ini pengujian regresi linier sederhana dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 25.

I. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah menilai karakteristik menggunakan logika untuk menarik kesimpulan yang logis mengenai data-data hasil penelitian yang akan dianalisa. Analisis ini membahas komponen penelitian dalam kaitannya dengan identitas responden dan variabel-variabel penelitian. Dengan kata lain analisa deskriptif ini dimaksudkan untuk analisis data yang sesuai dengan klasifikasi responden keadaan persentase.

Analisis deskriptif merupakan metode yang berkaitan dengan pengumpulan, peringkasan, dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna dan menatanya ke dalam bentuk yang siap untuk dianalisis. (Hariyanto & Mardhanty, 2013)