

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, asosiatif adalah penelitian bersifat menanyakan hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013, hlm 57). Menurut Sugiyono (2013) Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel yang mempengaruhi (variabel independen) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependen). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, brand image, dan kemudahan transaksi terhadap nasabah dalam melakukan transaksi pada bank Sinarmas Syariah Kcp Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang bersifat inferensial dalam arti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistik, dengan menggunakan data empirik hasil pengumpulan data melalui pengukuran(Djaali,2020,hlm3)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada Bank Sinarmas Syariah Kcp Banjarmasin, yang beralamat di Jln. KH. Hasan Basri (Kayu Tangi). No. 3C RT 16 Blok C. Kota : Banjarmasin. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena peneliti menemukan permasalahan yang berkaitan dengan minat nasabah dalam melakukan transaksi sehingga nasabah mempunyai persepsi tersendiri tentang pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan bertransaksi terhadap minat nasabah melakukan transaksi di Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti (Edy dkk, 2021, hlm 5). Dalam penelitian ini populasinya adalah Nasabah yang melakukan transaksi di Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin yang berjumlah 4.475 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah pengambilan sampel baik dokumen, form, maupun database dengan tujuan mempelajari sampel tersebut yang mewakili dari keseluruhan dokumen, form, ataupun database yang ada (Sri, 2017, hlm 52). Jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah nasabah yang ada pada responden sedang melakukan penelitian . Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling dimana yang akan menjadi sampel adalah

nasabah yang ada pada saat peneliti melakukan penelitian. Sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), peneliti menggunakan nilai kritis sebesar 10%

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

$$n = \frac{4.475}{1 + 4.475(0,01)^2}$$

$$= \frac{4.475}{45,75}$$

$$= 97,81 \text{ (dibulatkan menjadi 98)}$$

$$= 98 \text{ nasabah}$$

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

- a. Data primer, diperoleh langsung dari responden, dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan variabel penelitian.
- b. Data sekunder, diperoleh tidak langsung dari literatur dokumen, data-data yang berkaitan dengan penelitian yang di dapat dari Bank Sinarmas Syariah Kcp Banjarmasin.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Teknis yang digunakan dalam penelitian ini selama pengambilan data yaitu kamera sebagai alat untuk peneliti gunakan dalam melakukan observasi dan mengambil data tulisan dalam bentuk foto serta rekaman.

b. Kuinsioner

Kuinsioner merupakan teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan kepada pihak pemimpin atau yang berwenang atau bagian lain yang berkaitan langsung dengan objek yang diteliti, daftar kuinsioner kemudian disebar kebagian yang telah ditetapkan. (Sugiono, 2014, hlm 137). Bentuk kuinsioner terbagi dua macam yaitu kuinsioner terbuka dan tertutup. Pada kuinsioner terbuka yaitu pertanyaan yang diajukan memungkinkan responden memberikan jawaban yang lebih luas sedangkan di dalam kuinsioner tertutup, responden hanya diberikan kesempatan memilih jawaban yang tersedia. Pada kuinsioner terbuka dan tertutup terdapat skala penelitian berdasarkan jenis data yang diteliti yaitu skala ordinal, skala

interval, skala rasio dan skala likert (Pujihastuti, 2010).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuisioner tertutup dengan skala likert karena lebih memudahkan responden dalam memberikan jawaban, skala likert adalah 5 pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuisioner. Penelitian skala likert 5 titik (versi asli dari Dr.Rinsist Likert), penelitian ini menggunakan kuisioner tertutup ini penulis telah menentukan untuk memberikan responden jawaban dalam bentuk 5 tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3

Pengukuran Skala Likert Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin

Simbol	Alternative	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STJ	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.1
Variabel Independen

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tangible b. Realiability c. Responsiveness d. Assurance e. Empaty <p>(Menurut Harfika dan Abdullah)</p>
Brand Image (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesan Profesional b. Kesan Modern c. Melayani semua segmen d. Populer pada konsumen yang merupakan strategi agar masuk dalam benak pelanggan dengan baik. <p>(Menurut Hoeffler and Kotler)</p>
Kemudahan Transaksi (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan Situs b. Kemudahan berintraksi c. Kemudahan menentukan Produk <p>(Menurut Trisnawati)</p>

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel di ambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2014, hlm 148).

1. Uji instrument (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS) dalam pengelolaan dan pengujian data untuk memudahkan dan mempercepat perhitungan.

a) Uji Validitas

Uji Validitas dalam literatur disebutkan bahwa validitas merupakan suatu perangkat tes yang diartikan kemampuan suatu tes untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ini mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur dan instrument dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya. Pengukuran validitas kuinsioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor item masing-masing nomor dengan total skor item. Hasil analisis perhitungan jika $\text{sig} < \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan valid. Sebaliknya bila $\text{sig} > \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

b) Uji Reabilitas

Uji Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Tes dikatakan reliabel jika skor amatan mempunyai korelasi yang tinggi dengan skor sebenarnya (Ovan dan Andika, 2020). Realibilitas berkaitan dengan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang realibel merupakan yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data (ukuran) yang sama. Adapun nilai kritik untuk reliabilitas angket 0,5. Artinya apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ($r_i > 0,5$) maka angket tersebut dikatakan reliable, jika *alpha cronbach* $< 0,5$ maka tidak reliable.

2 Uji Asumsi Dasar

a) Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual atau dengan uji One Sample Komogorov Smirnov (Rochmat, 2016, hlm 108-109), dengan kriteria

kenormalan sebagai berikut:

1. Signifikan uji (α) = 0,05
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
3. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b) Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk menentukan apakah varian dari sampel itu sama atau tidak. Untuk mengujinya menggunakan Homogeneity Of Test dengan pedoman sebagai berikut:

1. signifikan uji (α) = 0,05
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka variansi setiap sampel sama (homogen)
3. Jika $\text{sig} < \alpha$. Maka varian setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

4. Uji Asumsi Klasik

- Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas terjadi pada model regresi dengan lebih dari satu variabel independen (regresi berganda) dimana terjadi kolerasi yang kuat antar-variabel independen. Adanya kolerasi tersebut kemudian menyebabkan nilai taksiran yang semakin stabil. Model yang baik tentunya tidak mengalami multikolinearitas. Jika antara variabel independen ada kolerasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai *Tolerance* (kurang dari 0,100) atau

VIF (lebih dari 10), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas. (Nawari, 2010).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan lanjutan dari regresi linier sederhana oleh karena itu regresi linier berganda hadir untuk menutupi kelemahan regresi linier sederhana ketika terdapat lebih dari satu variabel independent (X) dan satu variabel dependen (y) (Robert dan Budi: 2016, hlm 91).

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan

Y = Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi

α = Konstan

β_1X_1 = Kualitas pelayanan

β_2X_2 = Brand image

β_3X_3 = Kemudahan transaksi

e = eror

5. Uji Hipotesis

a) Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi rata-rata pada satu sampel. Uji ini salah satu dari bentuk statistika parametrik yang digunakan pada saat variansi pada populasi yang di ambil tidak diketahui (Getut, 2014, hlm 81).

Pada penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi secara persial.

1. Jika tingkat signifikansi $< 5\%$ maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen
2. Jika tingkat signifikansi $> \alpha = 5\%$ maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

b) Uji F

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu Analysis of Variance. Kegunaan uji F hampir sama dengan uji t, yaitu untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan rata-rata atau nilai tengah suatu data. Namun perbedaannya yaitu pada uji f kelompok data diuji dapat lebih dari dua kelompok (Ali, 2008, hlm 79). Pada penelitian ini, uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi secara simultan.

1. Jika $\text{sig} < \alpha = (0,05)$ maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen
2. Jika $\text{sig} > \alpha = (0,05)$ maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

6 Koefisien Determinan (R)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan,

Brand Image dan Kemudahan transaksi terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Sinarmas Syariah KCS Banjarmasin interprasti sebagai berikut:

Tabel 3. 1

Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi

No	Nilai Interval	Kekuatan Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono(2014)