

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati langsung pada objek yang diteliti untuk menggali dan memperoleh data yang relevan dengan penelitian, sehingga peneliti langsung terjun kelapangan untuk memperoleh data dari nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan pendekatan kuantitatif (data berbentuk angka) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungannya adalah hubungan sebab akibat atau variabel satu mempengaruhi variabel lainnya (Sugiyono, 2011).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 yang bertempat di Jl. Jend Ahmad Yani Km.4 No.385, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan, 70235. Alasan memilih tempat penelitian ini pertama karena peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, dan seberapa berpengaruhnya terhadap kepuasan yang diterima oleh nasabahnya, selain tempat penelitian yang dipilih merupakan salah satu Bank Syariah Indonesia yang cukup besar di Banjarmasin sehingga menurut peneliti relevan untuk diteliti.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian ini adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti. Dalam penelitian yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

2. Objek

Objek penelitian adalah titik fokus perhatian dari penelitian. Objek penelitian yang dimaksud peneliti pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, religiusitas dan kepuasan nasabah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang dikemukakan oleh Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 yang berjumlah 45.200 orang per Juli 2021-Juli 2022.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi itu, kemudian sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (representatif).

Kemudian teknik dalam menentukan jumlah sampel, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{P}{(p.e^2) + 1}$$

S = sampel

P = populasi

E = error atau tingkat kesalahan yang diyakini

$$S = \frac{45.200}{(45.200.0.1^2) + 1}$$

$$S = \frac{45.200}{4.53} = 99,7$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sampel minimal yang dicari sebesar 100 dari 45.200 populasi maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 120 responden dikarenakan semakin rendah tingkat signifikansi, semakin banyak data yang dibutuhkan peneliti, semakin tinggi tingkat signifikansi, maka semakin sedikit data yang dibutuhkan dan jika semakin banyak sampel yang diambil maka semakin baik pula data penelitian maka data akan dinilai semakin kuat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, sedangkan jenis penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana penentuan sampel dilakukan berdasarkan kriteria. Dalam hal ini peneliti menentukan kriteria yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer ialah suatu data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian dengan adanya alat pengambilan atau pengukuran data langsung pada subjek yang diperoleh dari sumber informasi yang dicari. Sumber dari data primer ini adalah data dengan memperoleh langsung dari sumber asli, dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban angket dari seluruh responden nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung berisi peristiwa masa lalu. Data sekunder ini diperoleh dari buku, jurnal, majalah, dan data statistik maupun internet (Sugiyono, 2016).

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket/Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu cara dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2018). Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian. Kuesioner yang akan diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia adalah pernyataan bersifat tertutup yaitu pernyataan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihannya, prosedur dalam metode pengumpulan data melalui kuesioner ini yaitu : (1) menyebarkan

kuesioner, (2) responden diminta mengisi kuesioner, (3) kemudian kuesioner dikumpulkan diseleksi, diolah, kemudian dianalisis.

G. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk atribut, sifat, nilai, dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh sebuah informasi tertentu yang nanti akan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini penulis menggunakan 3 variabel yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independent atau disebut juga dengan variabel bebas, menurut Sugiyono mendefinisikan bahwa variabel independen merupakan variabel yang memberi pengaruh atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) X1
- b. Keandalan (*Reliability*) X2
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) X3
- d. Jaminan (*Assurance*) X4
- e. Empati (*Emphaty*) X5

2. Variabel dependen (Y)

Sugiyono mendefinisikan variabel dependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen nya adalah kepuasan nasabah Bank

Syariah Indonesia. Kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk yang diharapkan nasabah.

3. Variabel moderasi (Z)

Variabel moderasi merupakan variabel yang dapat memberi pengaruh dalam memperkuat atau memperlemah hubungan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderasi pada penelitian ini adalah Religiusitas.

H. Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah sebuah kesepakatan yang digunakan sebagai sebuah acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam suatu pengukuran akan menghasilkan data yang bersifat kuantitatif.

Dalam penelitian ini digunakan Skala Likert, skala likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau fenomena sosial.

Menurut Sugiyono, menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur diuraikan menjadi dimensi, dimensi tersebut kemudian diuraikan menjadi sub variabel, kemudian kemudian sub variabel diuraikan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator-indikator inilah yang kemudian dijadikan titik tolak dalam pembuatan item instrumen yang berupa pertanyaan maupun pernyataan.

Adapun bentuk pengukuran dalam penelitian terhadap variabelnya, pada setiap jawaban yang didapat dari responden akan diberikan skor, yaitu:

Tabel 3. 1
Skala Pengukuran

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	N (Netral)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber : Data diolah, 2022

I. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang memuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa instrumen penelitian digunakan dalam mengukur nilai yang akan diteliti. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar mempermudah pekerjaannya dan hasilnya lebih baik, supaya lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Dari beberapa indikator yang telah diungkapkan, penulis mengambil kesimpulan bahwa indikator yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Instrumen Penelitian

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala	Sumber
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan mengidentifikasi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X1 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) X2 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X3 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) X4 5. Empati (<i>Emphaty</i>) X5	Skala Likert	Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985.
Religiusitas (Z)	Religiusitas diartikan sebagai seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya.	1. Keyakinan 2. Praktik Agama 3. Pengetahuan Agama 4. Pengalaman	Skala Likert	Atik Masruroh 2015.
Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan (<i>Confrmation of expectations</i>) 4. Niat beli ulang (<i>Repurchase Intention</i>) 5. Kesiediaan untuk merekomendasi (<i>Willingness to recommend</i>) 6. Ketidakpuasan pelanggan	Skala Likert	Tjiptono & Fandy 2014.

		(Costumer Dissatisfaction)		
--	--	-------------------------------	--	--

Sumber : Data diolah, 2022

J. Metode Analisis data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta data yang akan dianalisis menggunakan statistik berupa angka (Sugiyono, 2011). Dimana data yang didapat bertujuan untuk menganalisis variabel independen yaitu kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), dan *emphaty* (empati) terdapat hubungan atau tidak terhadap variabel dependen yakni minat menabung serta setelah dimoderasi oleh variabel religiusitas.

Dalam menganalisis nya penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) yang telah diperoleh dan skala yang digunakan dalam kuesioner yaitu skala likert.

1. Uji kualitas data

a. Uji Validitas

Menurut (Abdillah & Hartono, 2015) 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. Pengujian kriteria validitas dan reliabilitas dapat juga dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted*

(AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah mengukur kestabilan alat ukur, pengukuran reliabilitas terhadap variabel dapat dilakukan dengan menggunakan teknik pengukuran *cronbach alpha*. Adapun cara yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas adalah nilai *cronbach alpha* yang berkisar antara antara 0 – 1. Suatu instrumen bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

2. Metode Partial Least Square (PLS)

Menurut ghazali 2006 PLS merupakan pendekatan alternatif yang awalnya pendekatan SEM berbasis covariance menjadi berbasis varian. Sedangkan pendapat (Abdillah & Hartono, 2015) Partial Least Square (PLS) merupakan metode statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda PLS adalah metode analisis yang dapat mengabaikan banyak asumsi. Data tidak harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar, PLS juga dapat digunakan untuk mengonfirmasi teori, dan dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif yang hal ini tidak bisa jalankan oleh CBSEM karena akan terjadi unidentified model (Abdillah & Hartono, 2015).

PLS bertujuan dalam memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y serta menjelaskan hubungan secara teoritis dari kedua variabel. PLS merupakan teknik yang berguna bagi peneliti dalam memprediksi hubungan antar variabel dalam

penelitian (Abdillah & Hartono, 2015). Adapun langkah-langkah pemodelan persamaan struktural dalam analisis berbasis PLS sebagai berikut.

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Terdapat 2 evaluasi yang dilakukan dalam outer model ini, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan kuesioner dalam melakukan fungsi ukurnya, sementara itu uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil kuesioner yang digunakan.

Convergent Validity (Validitas Konvergensi) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana indikator berkorelasi positif dengan indikator lain pada konstruk yang sama. ukuran validitas konvergensi nilai loadingnya > 0.70 . Menurut (Chin dalam Willy) untuk tahap awal ukuran validitas konvergen diukur menggunakan nilai outer loading 0,5 sampai dengan 0,60 dianggap cukup memadai.

Discriminant Validity, nilai berdasarkan *cross loading* dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dibanding dengan ukuran konstruk yang lainnya, hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Selain itu, pengukuran validitas diskriminan juga menggunakan nilai *square root of average variance extracted* (AVE). Menurut Willy, menyatakan bahwa persyaratan AVE yang baik harus lebih besar dari 0,50.

Composite Reliability setelah dilakukan uji validitas, maka juga harus dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Uji reliabilitas diukur dengan *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Ukuran

cronbach alpha dan *composite reliability* yang dihasilkan harus $> 0,7$, namun jika nilai yang dihasilkan > 0.6 masih dapat diterima.

b. Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut imam ghozali model struktural dan inner model atau juga dikenal dengan inner relation, struktural model, dan substantive teori merupakan suatu model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten yang didasarkan pada substansi teori. Evaluasi model struktural (*Inner Model*) menggunakan nilai koefisien determinan (R^2) yang dipakai konstruk. Sebuah model dengan memakai PLS dapat dilihat dari nilai R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan pada nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen yang mempunyai pengaruh substantif. Selain dilihat dari nilai R-square, model PLS dapat dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk sebuah model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dapat dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel yang akan dipakai untuk mengetahui pengaruh antar variabel apakah ada atau tidak ada. Nilai t-hitung dapat diperoleh dari hasil *bootstrapping* dengan software smart PLS. Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai statistik, maka untuk $\alpha = 5\%$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/pendekatan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik $> 1,96$ (hipotesis penelitian diterima).