

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini. Salah satu metode penelitian yang persyaratannya sistematis, terorganisir, dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga perumusan rancangan penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Untuk mendeskripsikan subjek penelitian atau temuannya, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2012), strategi yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran umum tentang topik yang sedang diteliti menggunakan data atau sampel yang telah diperoleh apa adanya, tanpa analisis dan menarik kesimpulan yang disepakati secara umum, dikenal sebagai pendekatan deskriptif.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jalan Jendral Ahmad Yani KM. 33,5 No.31, Guntung Payung, Kec. Landasan Ulin, Kalimantan Selatan 70712.

Penelitian dilakukan melalui data hasil penyebaran kuesioner dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian ini yang berada di Kota Banjarbaru yang menuju kepada nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru yang sebelumnya belum pernah diadakan atau dilakukan penelitian yang serupa, khususnya mengenai bagaimana pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah geografis yang akan menjadi fokus dan subjek penelitian secara global dari mana kesimpulan akan dibuat. Populasi yang akan dipilih penulis untuk penelitian ini meliputi seluruh nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel 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 sampel yang diambil dari populasi.

Menurut Arikunto (2006) mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15-25% atau lebih. Penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *random sampling* dan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = error (Kesalahan yang diterima)

Jumlah populasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru berjumlah sebesar 10.774 orang nasabah dan untuk menghemat waktu dan biaya, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan sampel berdasarkan rumusa slovin, betas kesalahan yang ditetapkan sebesar 10% dari populasi karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditoleransi, maka perhitungannya sebagai berikut :

$$N = 10.774$$

$$e = 10\% \text{ atau } 0,1$$

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

$$n = \frac{10.774}{1+10.774(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.774}{1+10.774(0,01)}$$

$$n = \frac{10.774}{1+107,74}$$

$$n = \frac{10.774}{108,74}$$

$$n = 99,08 \longrightarrow 100 \text{ orang responden.}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini

adalah teknik *random sampling* dimana setiap elemen dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

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

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, wawancara yang harus diolah lagi. Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru yang menggunakan fasilitas dan layanan Bank BSI yang bersedia dijadikan sebagai responden. Yang dibagikan dalam bentuk kuesioner/angket.

##### b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumberkepustakaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini datasekunder diperoleh dari kajian pustaka, buku, jurnal-jurnal dan lainnya mengenai *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini

dilakukan dengan memakai teknik penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebar kuesioner (angket) kepada nasabah BSI KCP Banjarbaru. Dan nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kuesioner akan didistribusikan secara online atau elektronik menggunakan media Google Form kepada responden yang memenuhi persyaratan studi dalam penyebaran kuesioner (kuesioner) untuk mengumpulkan data.

Skala pengukuran digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data responden mengenai *Self Service Technology* (SST) dan kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru. Skala likert adalah sistem penilaian dengan lima tingkat kesepakatan untuk tanggapan terhadap pernyataan atau komentar yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur didefinisikan menggunakan skala likert sebagai standar untuk membuat item instrumen, yang mungkin berupa pertanyaan atau pernyataan. Penulis memilih bentuk dan skala ini agar memudahkan responden dalam memberikan jawaban, di dalam kuesioner yang penulis berikan kepada responden jawaban akan berbentuk 5 tingkatan yaitu :

- a. Tingkatan dengan skor 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju”
- b. Tingkatan dengan skor 2 yaitu “Tidak Setuju”

- c. Tingkatan dengan skor 3 yaitu “Kurang Setuju”
- d. Tingkatan dengan skor 4 yaitu “Setuju”
- e. Tingkatan dengan skor 5 yaitu “Sangat Setuju”

#### F. Instrumen Penelitian

**Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	item	Teori
1	Self Service Technology	Functionality (kegunaan)	<p>1. Penggunaan perangkat Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dapat dioperasikan dengan mudah oleh nasabah.</p> <p>2. Penggunaan perangkat Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dapat diselesaikan dalam waktu singkat.</p>	Parasuraman, <i>et al.</i> , (1996) dan Lovelock (2010)

		Enjoyment (kenyamanan/ kesenangan)	1. Senang menggunakan fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dalam bertransaksi.	
		Security/Privacy (keamanan)	1. Merasa aman dan nyaman menggunakan Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking.	
		Disign (tampilan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memiliki tampilan yang menarik.</li> </ul>	
		Convenience	1. Fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memberikan kemudahan dan nyaman.	



		Customization	1. Fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking sesuai dengan keinginan nasabah.	
		Assurance (jaminan)	1. Fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memberikan rasa aman nasabah.	
2	Kualitas Pelayanan Islami	Bukti fisik (Tangible)	1. Bank BSI memiliki ruang kantor yang bersih dan rapi. 2. Karyawan menggunakan bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani nasabah.	Parasuraman, <i>et al.</i> , (1996) dan Lovelock (2010)
		Keandalan (Reliability)	1. Karyawan memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah. 2. Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.	

		Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Karyawan memberikan pelayanan secara akurat/jelas kepada nasabah.
			2. Karyawan tanggap saat memenuhi kebutuhan nasabah.
			3. Karyawan sedia membantu nasabah saat mengalami kesulitan.
		Jaminan (Assurance)	1. Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan.
			2. Karyawan teliti dalam melayani nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi.
			3. Nasabah merasa aman saat bertransaksi dengan bank BSI
		Empati (Empathy)	1. Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
			2. Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian.

		Kepatuhan Syariah (Compliance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariat Islam</li> <li>2. Terdapat layanan untuk meningkatkan ibadah seperti ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah)</li> </ol>	Othman dan Owen (2001)
3	Kepuasan Nasabah	Kesesuaian harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan.</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.</li> <li>3. Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.</li> </ol>	Kotler dan Keller (2009), Hawkins dan Lonney
		Minat berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas layanan baik.</li> <li>2. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai.</li> <li>3. Berminat untuk berkunjung kembali karena puas menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan.</li> </ol>	

		Kesediaan merekomendasikan	1. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi.	
			2. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan.	

Sumber : Data diolah peneliti 2022

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data sehingga dapat ditarik kesimpulan dari manajemen dan hasilnya dapat diperiksa keakuratannya. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Analisis dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu mengevaluasi akurasi kuesioner dengan berfokus pada setiap item pertanyaan yang diantisipasi untuk menghasilkan data yang dapat

diukur. suatu cara dalam mengukur kebenaran dari suatu kuesioner dengan memerhatikan dari setiap item pertanyaan yang diharapkan bisa menghasilkan sebuah data yang dapat diukur (Ghozali, 2016)

## **2. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2013) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

## **3. Uji Asumsi Klasik**

Menurut Ghozali (2011) model regresi yang baik, akurat, tidak bias, dan konsisten ditemukan dengan menggunakan uji asumsi klasik. Tes asumsi klasik juga mencakup uji-uji berikut, diantaranya :

### **a. Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang telah tersebar merata untuk mencerminkan populasi telah didistribusikan secara normal. Jika datanya simetris, bisa dikatakan normal.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk mengetahui tidak ada hubungan korelasi yang tinggi antara variabel independent terhadap variabel dependen dengan kriteria nilai *Variance Influence Faktor* (VIF)  $< 10$ .

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna dalam mengidentifikasi perbedaan varians dari residual dalam pengamatan satu dengan pengamatan lain. Model regresi harus memiliki kesamaan varians residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lain (homoskedastisitas). Dan apabila sebaliknya disebut dengan heteroskedastisitas (Jauhariyah 2020)

#### 4. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2011) dengan nilai pengukuran antara nol dan satu, uji determinasi ( $R^2$ ) berusaha menilai kapasitas model untuk memperhitungkan varians dalam variabel dependen. Variabel independen tidak dapat sepenuhnya menggambarkan variabel dependen ketika memiliki nilai yang mendekati nol atau kecil (terbatas). Variabel independen juga mampu menjelaskan lebih dari variabel dependen jika nilainya mendekati satu atau besar.

#### 5. Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis terdapat uji F yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel independen secara bersamaan atau simultan terhadap

variabel dependen. Adapun uji T digunakan untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabel independen atau secara parsial terhadap variabel dependen.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

$$F_{hitung} = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2) / (N-k)}$$

Keterangan :

F = pendekatan distribusi probabilitas fischer

R = koefisien korelasi berganda

K = jumlah variabel bebas

n = banyak sampel

Berikut langkah-langkah uji simultan atau uji F adalah :

a) Perumusan Hipotesis

$H_0$  : Diduga *Self Service Technology* (X1), kualitas pelayanan Islami, secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

$H_1$  : Diduga *Self Service Technology* (X1), kualitas pelayanan Islami, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

b) Kriteria penolakan atau penerimaan

$H_0$  diterima jika :

- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.
- $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan sejauh mana variabel penjelas independen mempengaruhi penjelasan variabel dependen. Uji-t dengan tingkat signifikan 5% dilakukan untuk memeriksa dampak dari setiap variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini memberikan alasan untuk mendasarkan keputusan pada nilai t yang ditentukan: (Ghozali, 2013)

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (artinya terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).



- Jika  $t_{hitung} < t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (artinya tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).

## 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Bawono (dalam Mahrnun, 2020), uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data yang bersifat multivariate. Analisa ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X) yang jumlahnya lebih dari satu. Karena ada lebih dari satu variabel independen (X) yang mempengaruhi naik turunnya variabel dependen (Y), penelitian ini dikenal sebagai analisis multivariat.

Disini penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, yang akan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatana *Self Service Technology* (X1) dan kualitas pelayanan Islami (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

Formulasi model statistik linier berganda Ghozali (2013) adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

$\alpha$  : nilai konstanta

$\beta$  : koefisien regresi

X1, X2: subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai

tertentu (hasil penjumlahan nilai variabel)

e : error