

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan apabila data yang dibutuhkan hanya tersedia dilapangan dimana peneliti harus langsung turun ke lapangan menemui narasumber (Sugiarti, Andalas dan Setiawan, 2020, hlm. 39). Dalam hal ini peneliti akan menemui langsung sumber data yang berada di kota Banjarbaru.

Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berusaha mengetahui pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lain dalam keadaan terpantau dan dapat sesuai rencana (Seran, 2020, hlm. 19).

Metode penelitian ini menunjukkan kuantitas, bentuk angka yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada responden. Tujuan penelitian ini adalah apakah suatu variabel bebas (X_1) (Kualitas Pelayanan), (X_2) (Fasilitas), (X_3) (Lokasi) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau variabel tak bebas (Y) (Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih BSI).

B. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti tertarik untuk memilih lokasi di Kota Banjarbaru dikarenakan Kota Banjarbaru yang sangat strategis dan luas dan jumlah masyarakatnya yang sangat padat, namun untuk kantor Bank Syariah Indonesia sendiri hanya ada dua, tidak sebanding dengan jumlah masyarakatnya. Jadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian disana karena mudah untuk mendapatkan data penelitian. Target penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Banjarbaru yang menggunakan Bank Syariah Indonesia.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini penelitian ini data primer dan data sekunder

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Mustafa et al., 2020, hlm. 65). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terpilih sebagai sampel.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari jurnal maupun buku yang berhubungan dengan penelitian (Priadana dan Sunarsi, 2021, hlm. 46). Adapun data sekunder dalam penelitian ini di peroleh melalui data yang bersumber dari Bank

Syariah Indonesia berupa data jumlah nasabah yang menggunakan BSI.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang diperoleh yaitu dari masyarakat kota Banjarbaru yang menggunakan Bank Syariah Indonesia.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang menjadi penilaian apakah ketiga variabel berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Objek dalam penelitian ini adalah keputusan masyarakat Kota Banjarbaru memilih Bank Syariah Indonesia.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono, 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 (Riyanto dan Hatmawan, 2020, hlm. 11).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Banjarbaru yang menggunakan Bank Syariah Indonesia.

2. Sampel

Menurut Sugiono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Riyanto dan Hatmawan, 2020, hlm. 12).

Dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan sampel secara acak atau disebut juga dengan *probability sampling*. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah teknik *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi yang dipilih (Setyawan, 2017, hlm. 110). Menurut buku *Metode Research* mengatakan bahwa 100 sampel sudah bisa dikatakan memadai untuk melakukan penelitian. Penelitian ini mengambil sampel dari masyarakat kota Banjarbaru yang menggunakan BSI sebanyak 100 orang.

E. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel adalah segala sesuatu apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipeajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel penelitian adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Siyoto dan Sodik, 2015, hlm. 50).

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*) atau Variabel X

Merupakan variabel yang sebagai penyebab munculnya Variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. Pada penelitian ini, terdiri dari tiga variabel X yaitu X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Fasilitas), X_3 (Lokasi).

2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*) atau Variabel Y

Merupakan variabel yang menjadi akibat atau variabel yang muncul dan bervariasi mengikuti variabel variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel Y adalah keputusan masyarakat kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data berupa sejumlah pernyataan tertulis yang tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang ia alami atau pun yang diketahuinya. Dalam penelitian ini, kuesioner atau angket yang dibagikan kepada subjek berupa kuesioner tertutup. Dimana responden atau subjek tinggal memilih jawaban yang telah disediakan yang bentuknya sama dengan kuesioner pilihan ganda (Siyoto dan Sodik, 2015, hlm. 79).

G. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat bantu pada saat penelitian untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian (Mustafa *et al.*, 2020, hlm. 62). Menurut Ibnu Hajar instrumen penelitian merupakan alat ukur yang

digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif yang berisi variabel berkarakter dan objektif (Ariawan, no date, hlm. 150).

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, mengukur persepsi, maupun pendapat seseorang (Candra et al., 2021, hlm. 132). Jawaban dari responden memiliki nilai gradasi positif dan nilai gradasi negatif. Sebagai contoh yaitu:

- Sangat Setuju (SS) diberi tanda 5
- Setuju (S) diberi tanda 4
- Cukup Setuju (CS) diberi tanda 3
- Tidak Setuju (TS) diberi tanda 2
- Sangat Tidak Setuju diberi tanda 1

Tabel 3.1

Variabel dan Indikator

No.	Variabel	Pengertian	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan jasa atau <i>service</i> yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan,	a. Tangibles b. Responsivitas c. Reabilitas d. Jaminan e. Empati	

		kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang di tujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen.		Likert
2.	Fasilitas (X ₂)	Fasilitas merupakan kelengkapan-kelengkapan fisik untuk menunjang kegiatan dan memberikan kemudahan kepada para konsumen	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan dan Keadaan Lingkungan Sekitar b. Sarana dan Prasarana c. Perlengkapan dan peralatan 	Likert
3.	Lokasi (X ₃)	Lokasi dapat juga diartikan sebagai tempat perusahaan beroperasi atau	<ul style="list-style-type: none"> a. Akses b. Visibilitas c. Lalu lintas d. Tempat parkir 	

		tempat perusahaan melakukan kegiatan. Lokasi mengacu pada pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa kepada konsumen	yang luas e. Ekspansi	Likert
4.	Keputusan Masyarakat (Y)	Keputusan konsumen merupakan bagian akhir dari suatu proses pemikiran mengenai suatu masalah guna menjawab sebuah pertanyaan untuk mengatasi masalah	a. Pengenalan Masalah b. Pencarian informasi c. Mengevaluasi alternatif d. Mengambil keputusan e. Evaluasi pasca-pembelian	likert

		tersebut dengan menjatuhkan pilihan.		
--	--	--------------------------------------	--	--

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik analisis data dengan menggunakan program SPSS 25 for windows berupa SPSS regresi linear berganda guna mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena tidak relevan, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar dapat mengukur apa yang akan diukur. Uji ini dimaksudkan untuk sah atau tidaknya setiap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung (Pearson Correlation) ini nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidak item pernyataan yang digunakan untuk mendukung penelitian,

maka akan dicari dengan membandingkan r hitung terhadap nilai r tabelnya.

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid. Jika ada pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid, maka pertanyaan-pertanyaan tersebut dihapus (Darma, no date, hlm. 8).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukur yang menunjukkan suatu konsep yang berguna untuk menilai kesesuaian dari suatu pengukur. Pada dasarnya, uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,6. (Darma, no date, hlm. 8) sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach alpha* $>$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach alpha* $<$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau

mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji ini bisa dilakukan pada setiap variabel dengan logika, jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara bersama-sama variabel-variabel tersebut juga bisa dianggap memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas bisa dilakukan dengan grafik dan besaran Kolmogorov-Smirnov (Santoso, 2010, hlm. 43).

- Jika angka sig $> 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal.
- Jika angka sig $< 0,05$, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas di gunakan untuk melihat apakah model yang di pakai mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linear digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antar dua variabel yang diidentifikasi secara teorin apakah sesuai atau tidak dengan hasil pengamatan yang ada (Duli, no date, hlm. 127).

- Jika nilai sig. *deviation from linearity* $> 0,05$ maka data dikatakan mempunyai hubungan yang linear
- Jika nilai sig. *deviation from linearity* $< 0,05$ maka data dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linear

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terdapat korelasi atau hubungan antar variabel independen. Pengujian ada tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan nilai toleransinya (Matondang dan Nasution, 2022, hlm. 90)

- Jika nilai toleransi $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
- Jika nilai toleransi $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
- Jika VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
- Jika VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam mode regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang yang lain. Dasar pengambilan kesimpulan dalam uji ini (Riyanto dan Hatmawan, 2020, hlm. 209), yaitu:

- Jika nilai koefisien parameter untuk variabel independent memiliki nilai sig < 0.05 maka model regresi terdapat heteroskedastisitas.
- Jika nilai koefisien parameter untuk variabel independent memiliki nilai sig > 0.05 maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

3. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

a. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengetahui prediksi terhadap variabel terikat. *Regresi linear berganda* bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel (Sandi, Habibi dan Fauzan, 2020, hlm. 49).

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan akses lokasi terhadap keputusan masyarakat kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang mana modelnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Masyarakat

X1 : Kualitas Pelayanan

- X2 : Fasilitas
- X3 : Akses Lokasi
- a : Nilai Konstanta
- b1 : Koefisien Kualitas Pelayanan
- b2 : Koefisien Fasilitas
- b3 : Koefisien Akses Lokasi
- e : Error

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (Y). Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) maka semakin tinggi kekuatan variabel dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Apabila koefisien determinasi mendekati satu, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Sedangkan koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependenden adalah terbatas (Wahyuni, 2020, hlm. 79).

- Jika nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada hubunganyang sempurna antara varian X dan Y.

- Jika nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan yang sempurna antara varian X dan Y bisa diterangkan secara keseluruhan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Xi) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) (Yusuf dan Daris 2019, hlm. 148). Nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Cara 1

- 1) Jika nilai Sig < 0,05 artinya ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai Sig > 0,05 artinya tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Cara 2

- 1) Jika nilai t hitung < t tabel artinya tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis 1 ditolak.
- 2) Jika nilai t hitung > t tabel artinya ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis 1 diterima.

b. Uji F atau Uji Signifikansi Persamaan (simultan)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (Wahyuni, 2020, hlm. 80).

Cara 1

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hubungan variabel independen terhadap variabel dependen signifikan dan model penelitian diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hubungan variabel independen terhadap variabel dependen tidak signifikan dan model penelitian ditolak.

Cara 2

- 1) Jika F hitung $> F$ tabel artinya ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika F hitung $< F$ tabel artinya tidak ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.