

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif atau hubungan. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiono, 2011:111). Hubungan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah penelitian kausal (Sebab-akibat) atau hubungan variabel X mempengaruhi variabel Y, Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa penelitian ini menguraikan dan menjelaskan data-data yang telah diolah dan dianalisis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin. Pendekatan yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, sehingga ada data yang didapat adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa bilangan atau angka dan analisis secara statistik. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2011:114).

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin, yaitu di Jl. Raya Kodeco, Gn. Antasari, Kec. Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, Indonesia. Alasan memilih tempat penelitian, pertama karena peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank dan seberapa berpengaruhnya terhadap kepuasan nasabahnya. Kedua, tempat penelitian merupakan salah satu Bank Syariah yang cukup besar di daerah tersebut sehingga menurut peneliti relevan untuk diteliti.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2013:80). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Syariah indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki 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 dari populasi itu (Sugiyono 2013,81). Karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka

digunakan rumus lemeshow untuk mengetahui jumlah sampel. Berikut rumus lemeshow:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel minimal yang diperlukan

$Z\alpha$  = Nilai standar dari distribusi  $\alpha=0,05$  maka  $Z\alpha = 1,96$

$P$  = Maksimal estimasi 50% = 0,5

$Q = 1-P$

$d$  = tingkat ketelitian 10%

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = p \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96,04 atau digenapkan menjadi 97 responden.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling. Non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2014:116). Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. Menurut sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun kriteria yang menjadi responden pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin, serta bersedia secara sukarela menjadi responden.

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek untuk penelitian tersebut. (Sugiyono, 2016:82) data primer pada penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner oleh responden tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut. (Sugiyono, 2016:105) Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan nasabah dan data jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin, serta sejarah singkat dan identitas instansi yang didapat dari beberapa dokumen.

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

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.(Sugiyono, 2016:199) Kuesioner digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data primer mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden (Sugiyono, 2016:122). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan peneliti adalah observasi non partisipan tidak terstruktur. Sifat instrumen yang tidak baku memudahkan peneliti untuk menggali informasi berkaitan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan

untuk memperoleh data mengenai gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin dan data lain yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin.

## F. Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	Setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin kepada pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti langsung (<i>Tangible</i>)</li> <li>b. Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>d. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>e. Empati (<i>Empathy</i>)</li> </ul>
Fasilitas (X2)	Segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pertimbangan atau perencanaan spesial (penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya)</li> <li>b. Perencanaan ruangan</li> <li>c. Perlengkapan dan peralatan</li> </ul>
Kepuasan Nasabah(Y)	Hasil dari evaluasi konsumen setelah melakukan transaksi dan konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan pelanggan keseluruhan</li> <li>b. Konfirmasi harapan</li> <li>c. Niat beli ulang (selalu melakukan transaksi dengan menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin)</li> <li>d. Kesiediaan untuk merekomendasikan</li> <li>e. Ketidakpuasan pelanggan</li> </ul>

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis deskriptif

Sebelum penelitian ini dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan penyusunan daftar pernyataan untuk dapat dihitung berdasarkan statistik, untuk itu data perlu diubah menjadi kuantitatif yaitu dengan memberikan angka (skor) untuk setiap jawaban dengan menggunakan *likert scale*. Masing-masing item pernyataan dibuka peluang kemungkinan lima jawaban atau skala lima tingkat (likert), dimana responden diharuskan memilih salah satu dari lima jawaban yang tersedia dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju (a) = 5
- b. Jawaban setuju (b) = 4
- c. Jawaban cukup setuju (c) = 3
- d. Jawaban tidak setuju (d) = 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju (e) = 1

### 2. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi dan sebaliknya jika validitasnya rendah maka instrumen tersebut tidak valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang akan diukur. (Arikunto 2022)

Dasar pertimbangan untuk mengukur valid tidaknya angket adalah dengan membandingkan antara  $r$  hitung terhadap  $r$  tabel. Dimana nilai  $df = n-2$  dengan

taraf signifikan 10%. Dengan ketentuan jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka kuesioner dikatakan valid. Sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian.

#### 1) Hasil Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Berikut adalah tabel hasil uji validitas Instrumen Kualitas Pelayanan dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan jumlah sampel 30 responden:

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

Pernyataan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,445	0.361	Valid
2	0,532	0.361	Valid
3	0,476	0.361	Valid
4	0,453	0.361	Valid
5	0,498	0.361	Valid
6	0,394	0.361	Valid
7	0,381	0.361	Valid
8	0,460	0.361	Valid
9	0,456	0.361	Valid
10	0,457	0.361	Valid
11	0,530	0.361	Valid
12	0,442	0.361	Valid
13	0,422	0.361	Valid
14	0,556	0.361	Valid
15	0,491	0.361	Valid
16	0,432	0.361	Valid
17	0,517	0.361	Valid
18	0,525	0.361	Valid
19	0,417	0.361	Valid

*Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023*

#### 2) Hasil Validasi Instrumen Variabel Fasilitas

Berikut adalah tabel hasil uji validitas Instrumen Variabel Fasilitas dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan jumlah sampel 30 responden:

**Tabel 3.3 Hasil Validasi Instrumen Variabel Fasilitas**

Pernyataan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
----------------	----------	---------	------------



1	0,394	0.361	Valid
2	0,424	0.361	Valid
3	0,435	0.361	Valid
4	0,456	0.361	Valid
5	0,407	0.361	Valid
6	0,466	0.361	Valid

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

### 3) Hasil Validasi Instrumen Variabel Keputusan Nasabah

Berikut adalah tabel hasil uji Validasi Instrumen Variabel Keputusan Nasabah dibandingkan dengan r tabel dengan jumlah sampel 30 responden:

**Tabel 3.4 Hasil Validasi Instrumen Variabel Keputusan Nasabah**

Pernyataan ke-	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,433	0.361	Valid
2	0,373	0.361	Valid
3	0,367	0.361	Valid
4	0,427	0.361	Valid
5	0,403	0.361	Valid
6	0,417	0.361	Valid
7	0,490	0.361	Valid
8	0,393	0.361	Valid

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Untuk mengetahui reliabilitas dari pernyataan pernyataan dalam angket, digunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dianggap bisa diandalkan, apabila koefisien alpha di atas 0,60.78 Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.(Usman and Setiady Akbar 2009) Uji reliabilitas pada penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,655	33

*Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023*

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat menggunakan rumus chi kuadrat dengan taraf signifikan 5%. Rumus chi kuadrat sebagai berikut:

$$x^2 = \sum \frac{(f_0 - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :  $X_2$  = chi kuadrat

$f_0$  = frekuensi yang diobservasi

$f_h$  = frekuensi yang diharapkan

##### 2) Homogenitas

Jika data berdistribusi normal, selanjutnya dilakukan uji homogenitas. Uji yang digunakan adalah uji varians terbesar dibanding varians terkecil menggunakan tabel F. adapun kriteria pengujian jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tidak homogen, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka homogen.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model dari regresi yang baik adalah tidak terdapat korelasi antara variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Gejala multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta nilai tolerance kurang dari 0.10.

### 4) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan mengetahui model regresi yang digunakan tidak terjadi kesamaan varian dari residual pengamatan. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residual nya (ZRESID) (Wiratna 180 AD).

#### b. Pengujian Hipotesis

##### 1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksi melalui variable-variabel bebas secara individual, sehingga dapat diputuskan apakah naik turunnya variabel terikat dapat dilakukan melalui menaikkan atau menurunkan variabel-variabel bebas.

Persamaan Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

## 2) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat) secara parsial dengan tahapan sebagai berikut:

### a) Menentukan $H_0$ dan $H_a$

$H_0$  : tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a$  : ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

### b) Tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ), dengan variabel bebas ( $k$ ) = 3

### c) Nilai $t_{tabel} = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$

### d) Nilai $t_{hitung}$

Untuk mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 2.2

### e) Keputusan

$H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} < t_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3) Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variable independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Langkah-langkah uji F ini adalah:

a) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  : tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a$  : ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

b) Tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ), dengan variabel bebas ( $k$ ) = 3

c) Nilai  $F_{tabel} = 0,05 ; (k)(n - k - l)$

d) Nilai  $F_{hitung}$

Untuk mendapatkan nilai  $F_{hitung}$  peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 2.2

e) Keputusan

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , hal ini berarti tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan variasi turunya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X. Bila nilai koefisien determinasi yang diberi simbol  $R^2$  sama dengan 1, berarti garis regresi yang dicocokkan menjelaskan 100

persen variasi dalam  $Y$ . Sebaliknya, kalau  $R^2$  sama dengan 0 maka model tadi tidak menjelaskan sedikitpun variasi dalam  $Y$ . Khususnya  $R^2$  terletak antara kedua titik ekstrim ini (0–1). Kecocokan model dikatakan lebih baik bila  $R^2$  semakin dekat dengan 1.