

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang berupa angka, menampilkan hasil pengolahan data, dan penafsiran data. Pendekatan kuantitatif akan menghasilkan kesimpulan pengolahan data berupa bagan, table, gambar, dan grafik. Metode penelitian ini juga dapat menghubungkan variable satu ke variable lain. Sehingga bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variable. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh model CARTER terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Amuntai.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang beralamat Jl. Abdul Aziz No. 120, Antasari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417 sebagai lokasi penelitian. Lokasi ini dipilih peneliti karena Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai merupakan Bank yang menerapkan model CARTER dalam pelayanannya kepada nasabah sehingga sangat relevan dengan permasalahan yang diangkat peneliti dalam penelitian ini.

C. Subjek dan objek penelitian

Menurut Brady & Elliott (2021:24) menjelaskan subjek dan objek adalah sebagai berikut:

“Subjects are the individuals or groups who participate in research, whereas objects are the phenomena, concepts, or things that are being studied. The subject-object relationship is a key aspect of research design, as it determines the focus and scope of the research question, and the type of data that will be collected and analyzed”

Dari kutipan tersebut, dapat disimpulkan bahwa subjek dan objek merupakan aspek penting dalam desain penelitian, karena menentukan fokus dan ruang lingkup pertanyaan penelitian, serta jenis data yang akan dikumpulkan dan dianalisis.

Adapun subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, dan sebagai informan adalah karyawan Bank Syariah Kantor Cabang Amuntai untuk memudahkan peneliti dalam mencari informasi yang diteliti. Sedangkan objek penelitian ini adalah pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Amuntai.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan nilai hasil dari pengukuran seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, karakteristik berkaitan dengan semua anggota atau kelompok yang menjadi pusat perhatian peneliti dan sudah diidentifikasi kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah

nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai sejumlah 3.378 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Didalam penelitian ini menggunakan teknik sampling accidental sampling yaitu sampel diambil secara acak atau kebetulan, siapa dan dimana saja nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok digunakan sumber data. Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu, nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, 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 = margin eror, peneliti menggunakan nilai kritis sebesar 14% (0,14)

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

$$n = \frac{3.378}{1 + 3.378 (0.14)^2}$$

$$n = \frac{3.378}{67,20}$$

= 50,26 (dibulatkan menjadi 50)

=50 responden

E. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan kita sendiri secara langsung dari sumber pertama bertujuan untuk menjawab masalah penelitian yang dilakukan (Kurniawan and Puspitanityas, 2016). Diperoleh nya data ini dari pengamatan langsung dengan menyebarkan angket kepada bagian yang terkait.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

a) Responden

Responden adalah orang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang data penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

b) Informan

Informan adalah pihak lain yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang masalah yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Indonesia KC Amuntai.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu pengumpulan data yang berisikan rangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh responden, mengenai suatu masalah yang

akan diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam peniliatan ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu fenomena. Kemudian variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator variabel sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan. saat melakukan penelitian mengenai variabel yang akan diuji, disetiap jawaban akan diberi skor yaitu

Tabel 3. 1
Pengukuran Skala Likert

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

Sumber Teorti : 1. Abdullah, M. (2015). *Meteologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Awaja Presindo

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul kemudian diolah pada tahapan pengolahan data dengan mengikuti prosedur penelitian. Adapun teknik pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Editing

Editing adalah serangkaian kegiatan untuk mengecek atau memeriksa kembali data yang telah terkumpul sebelumnya yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Kodefikasi Data

Memberikan angka-angka atau kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan dalam memasukkan data ke computer.

3. Tabulasi Data

Membuat tabulasi data atau memasukkan data ke dalam table-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung menggunakan kmputer.

H. Teknik Analisis Data

Dalam metode ilmiah teknik analisis data sangat penting karena analisis data berguna dalam memecahkan masalah penelitian dan hupotesis untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan statistik inferensi yaitu teknik statistik yang digunakan untuk sampel dan hasilnya berfungsi untuk populasi. Statistic ini cocok digunakan apabila sampel yang diambil dari populasi jelas dan teknik pengambilan sampelnya dilakukan secara random (Sugiyono, 2014). Adapun langkah-langkah yang diperlu dilakukan untuk menguji beberapa pengujian yaitu :

- a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kebenaran pengukuran suatu item variabel pertanyaan yang akan diteliti (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016). Uji validasi ini mengukur apa yang hendak diukur dan suatu instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data variabel secara tepat. Jadi suatu kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu mengungkap materi yang akan diukur. Pengukuran validasi kuesioner dilakukan dengan menghubungkan skor masing-masing item nomor dengan total skor item. Hasil analisis perhitungan signifikan $< \alpha =$ jika $r_{table} > r_{hitung}$ maka bisa dikatakan valid, apabila sebaliknya signifikan $> \alpha =$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner mengukur skala likert adalah *Cronbach Alpha*. Reabilitas berkaitan dengan pengertian bahwa suatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabelnya suatu instrument apabila digunakan beberapa kali dalam mengukur objek yang sama tetapi hasilnya konsisten/sama. Jadi suatu kuesioner apabila dilakukan beberapa kali dari waktu ke waktu dan jawabannya konsisten dan stabil maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Adapun nilai kritik untuk reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, 0,7 dapat diterima, dan 0,8 adalah baik (Sakaran, 1992).

Tahapan perhitungan uji reabilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, yaitu :

$$r_n = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Dimana :

r_n = Koefisien reliabilitas instrument

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel untuk mengetahui sah atau tidaknya model regresi. Ada empat yang dihendaki dalam model analisis regresi sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui masing-masing variabel apakah berdistribusi sama atau tidak. Untuk melakukan pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residu mengikuti distribusi normal diperlukan uji normalitas. Sehingga dapat melihat nilai residu apakah berjalan secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov – Sminov* (1-sampel K-S). Apabila p-value > 0,05, maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya apabila p-value < 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ketidaksamaan varians variabel dari pengamatan ke pengamatan lain. Apabila variabel dari residual satu pengamatan tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu keadaan terjadinya satu atau lebih variabel bebas yang berkorelasi sempurna atau mendekati sempurna dengan variabel lainnya. Tujuan dari uji multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah model regresi yang dibangun ada korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi yaitu dengan melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan membandingkan $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas dan $tolerance > 0,10$ maka tidak terdapat multikolinieritas.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah untuk menutupi kelemahan regresi linear sederhana saat terdapat hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). dan regresi linear berganda ini lanjutan dari regresi linear sederhana.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan

Y = kualitas pelayanan

α = konstan

β_1 - β_6 = koefisien kolerasi ganda

X1 = *Compliance*

X2 = *Assurance*

X3 = *Responbilty*

X4 = *Tangible*

X5 = *Emphaty*

X6 = *Responsiveness*

e = eror

e. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan secara bersama-sama antara variabel independent (X) untuk mengetahui apakah masing-masing variabel mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap variabel dependen (Y) (Rochmat Aldy, 2016). Uji F dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh model CARTER : *Compliance, Assurance, Reability, Tangible, Empathy, Responsiveness* secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

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

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

2) Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk mengetahui signifikan rata-rata pada satu sampel atau seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Rochmat Aldy, 2016). Dalam penelitian ini, uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh model CARTER : *Compliance, Assurance, Reability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia.

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

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

3) Koefisien Determinan (R)

Di gunakan Koefiensi determinan untuk mengetahui perbandingan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) (Sujarweni, 2015, hlm 164).