

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Judul penelitian ini adalah pengaruh *customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini penelitian survey analitik yaitu metode di dalam suatu bentuk dari suatu teknik penelitian yang mana informasinya ini dikumpulkan dari beberapa sampel berupa orang, mengumpulkannya dengan memberi pertanyaan-pertanyaan yang dijawab langsung oleh orang tersebut.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang tidak terlalu mementingkan kedalaman suatu data, penelitian kuantitatif tidak mengacu pada seberapa dalam data tersebut, yang terpenting bisa untuk merekam data sebanyak mungkin dari populasi yang ada, sehingga menemukan hasil yang kita cari (Sugiyono, 2018:Hlm97).

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran (Sugiyono, 2018:Hlm152). Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

### **2. Objek Penelitian**

Obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti (Sugiyono, 2018:Hlm152). Objek dalam penelitian ini adalah *Customer service*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2022.

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

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2022 sebanyak 1670 orang.

### **2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian nasabah pada bulan September 2022.

Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* apabila populasi yang dimiliki dalam sebuah penelitian jumlahnya lebih dari 100 atau terlalu besar, Sampel ditentukan dengan rumus *slovin* pada taraf tingkat toleransi terjadinya galat 10% yaitu:

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah Sampel

d = Tingkat Signifiksi (p) sebesar 10% (Notoatmodjo, 2019)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang akan menjadi responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{1670}{1+1670 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1670}{1+1670 (0,01)}$$

$$n = \frac{1670}{1+16,70}$$

$$n = \frac{1670}{17,70}$$

n = 94,35 dibulatkan menjadi 94 orang

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling sampling* yaitu pengambilan sampel atas siapa saja yang hadir dan ditemui oleh peneliti saat penelitian berlangsung sebanyak 94 orang nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk.

Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2022.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Tahap persiapan pengumpulan data**

Dalam tahap persiapan pengumpulan data dilakukan administrasi yang ada yaitu diawali dengan pembuatan surat izin peneliti dan mengurus surat ijin dari koordinator riset penelitian yang akan diserahkan kepada Manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

##### **2. Tahap pengumpulan data**

Tahap pengumpulan data dimulai dengan langkah-langkah penyusunan instrumen penelitian yaitu mengidentifikasi variabel penelitian, menentukan dan indikatornya. Sebuah kuesioner pada bagian awalnya, sebelum pertanyaan, didahului dengan pengantar yang berisi maksud dan tujuan kuesioner, cara mengisi kuesioner, informed consent untuk menjadi responden dan informasi lain yang dianggap perlu. Pada bagian akhir, diberi kata penutup yang berisi ucapan terimakasih (Sugiyono, 2020).

Pada tahap pengumpulan data peneliti menggunakan metode kuesioner. Peneliti terlebih dahulu menghubungi manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dan nasabah sebagai calon responden, selanjutnya memberikan penjelasan maksud dan tujuan

peneliti serta sara pengisian kuesioner, kemudian memberikan informed consent (surat persetujuan menjadi responden). Setiap responden yang setuju menjadi responden, kemudian diminta mengisi kuesioner. Setelah semua kuesioner diisi, kuesioner dikumpulkan dan selanjutnya dilakukan pengolahan data.

### **3. Jalannya penelitian**

#### **a. Tahap persiapan**

Penelitian Itu Dimulai dengan adanya masalah, masalah tersebut selanjutnya ingin dipecahkan oleh peneliti melalui penelitian (Suiyono, 2018). Setelah data dikumpulkan dan diolah maka didapatkan suatu masalah, yang kemudian dirumuskan dalam sebuah judul penelitian. Masalah penelitian dikonsultasikan dengan Koordinator riset penelitian dan disetujui. Selanjutnya, penyusunan proposal penelitian dilakukan pada Maret hingga Mei 2023. Proposal penelitian ini diseminarkan dan diujikan pada minggu kedua bulan Mei 2023.

Pada tahap persiapan, proposal yang telah dilakukan perbaikan, serta disetujui oleh pembimbing dan penguji selanjutnya peneliti mengurus surat ijin penelitian dari Koordinator riset penelitian ditujukan kepada manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

Selanjutnya mendapat surat balasan dari manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP)

Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah berupa ijin untuk melakukan penelitian, setelah mendapatkan persetujuan dari pihak manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah maka penelitian dapat dilaksanakan. Pada tahap persiapan ini juga peneliti meminta ijin kepada nasabah yang akan menjadi tempat penelitian.

b. Tahap pelaksanaan

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada responden.

Setelah mendapatkan izin penelitian dari manajer PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, Peneliti mulai membagikan kuesioner pada nasabah. Setelah bertemu dengan responden peneliti menjelaskan maksud dan tujuan peneliti, kemudian peneliti menyerahkan lembaran persetujuan menjadi responden untuk ditandatangani, setelah responden menandatangani informed consent kemudian peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner, setelah semua responden mengerti maka peneliti meminta responden mengisi kuesioner dengan jujur, jelas dan lengkap. Untuk pengisian kuesioner diberikan waktu  $\pm$  10 menit dengan didampingi peneliti.

Setelah semua kuesioner diisi, peneliti mengumpulkan semua kuesioner dan melakukan pengecekan kelengkapan pengisian kuesioner karena semua kuesioner telah diisi dengan jelas dan lengkap maka tahap selanjutnya yaitu peneliti melakukan pengolahan data.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan komputerisasi, maka langkah berikutnya adalah peneliti melakukan pengkodean yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka. Dalam pengolahan data dengan komputerisasi semua variabel diberi kode. Setelah tahap pengkodean, selanjutnya peneliti memasukkan semua data yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode angka ke dalam program komputer. Sebelum dilakukan analisa data, semua data dari setiap responden yang telah dimasukkan dilakukan pengecekan kembali, mencegah adanya kesalahan dan ketidaklengkapan data apabila ada kekeliruan segera dikoreksi. Tahap ini disebut juga tahap pembersihan data.

Setelah melalui tahap pengolahan data, tahap selanjutnya adalah analisa data, ada karakteristik responden, serta dua analisa data yang dilakukan yaitu analisa data univariat dengan menggunakan komputer. Analisis univariat terdiri dari variabel customer service, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3

(KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan prosentasi dari setiap variabel.

Setelah melalui tahap pengolahan data dan analisa data maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu membahas hasil penelitian dan penarikan kesimpulan.

c. Tahap pelaporan

Tahap pelaporan hasil penelitian dilakukan setelah data di proses dan dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk angka. Pelaporan penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk seminar hasil penelitian dan disetujui oleh pembimbing dan penguji penelitian.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan skala likert, karena skala likert umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam suatu penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Terdapat (5) kategori pembobotan dalam skala likert ialah sebagai berikut.

Tabel 3. 1  
Skoring Angket Kuesioner

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5



Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik sederhana untuk melihat data kuantitatif yaitu untuk menggambarkan pengaruh *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, peneliti akan menghitung hasil jawaban kuesioner responden dengan menggunakan rumus persamaan:

$$P = \frac{\Sigma \text{ skor yang diperoleh}}{\Sigma \text{ skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

$\Sigma$  = Jumlah

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas residual dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov test dengan taraf signifikansi 5%. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- (1) Jika nilai Sig < 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal.
- (2) Jika nilai Sig  $\geq$  0.05 maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

### b. Uji Multikoleniaritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Pada model regresi yang baik seharusnya antar variable independen tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari Tolerance value atau variance inflation factor (VIF). Untuk mendeteksi ada dan tidaknya multikolinieritas dalam regresi yaitu sebagai berikut:

- (1) Tolerance  $< 0,10$  dan VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas.
- (2) Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Deteksi dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- (1) Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika titik-titik ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Model hubungan nilai masyarakat dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

- a)  $Y$  = Kepuasan Nasabah
- b)  $b_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$  (*Customer service*)
- c)  $b_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$  (*Kualitas pelayanan*)
- d)  $b_3$  = Koefisien regresi variabel  $X_3$  (*Efektivitas Kerja*)
- e)  $e$  = error atau variabel pengganggu

### 4. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah secara simultan. Menurut Sugiyono (2020:Hlm257) dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

F<sub>hasil</sub> perhitungan ini dibandingkan dengan F<sub>tabel</sub> yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

- (1) ditolak jika prob. F<sub>hitung</sub> (Sig.) < F<sub>tabel</sub> atau sig > α
- (2) diterima jika prob. F<sub>hitung</sub> (Sig.) > F<sub>tabel</sub> atau sig < α

Adapun yang menjadi hipotesis nol H<sub>0</sub> dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>0</sub>: β<sub>1</sub> = β<sub>2</sub> = β<sub>3</sub> = 0: tidak berpengaruh signifikan
- H<sub>a</sub>: β<sub>1</sub> ≠ β<sub>2</sub> ≠ β<sub>3</sub> ≠ 0: terdapat pengaruh yang signifikan

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (α=0) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Dalam ilmu-ilmu sosial tingkat signifikansi 0,05 sudah lazim digunakan karena dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar-variabel yang diteliti.

Hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya diuji dengan menggunakan metode pengujian statistik uji t dan uji F dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- Ho ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$
- Ho diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2020:Hlm250), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

$r^2$  = Koefisien determinasi

n = jumlah data

Uji parsial atau (t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- (1) diterima jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai  $sig > \alpha$
- (2) ditolak jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau nilai  $sig < \alpha$