

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan, informasi yang diperoleh dikumpulkan oleh responden melalui pengisian kuesioner (Sugiyono 2013: 27). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka. Jadi penelitian kuantitatif memperoleh informasi atau data dalam bentuk angka, disajikan pula dalam bentuk angka-angka, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik (Sugiyono 2013: 13).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batulicin Jhonlin Ruko Jhonlin Blok B No. 7, Jl. Kodeco Km. 2,5, Desa Gunung Antasari, Kec. Simpang Empat, Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, diantara bank-bank yang berada di daerah kecamatan Simpang Empat, PT. Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu bank dengan nasabah terbanyak.

Adapun alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian dikarenakan kantor cabang pembantu bank syariah indonesia batulicin jhonlin ini adalah gabungan dari kantor cabang pembantu bank syariah indonesia batulicin raya tempat dimana penulis melakukan praktik kerja lapangan (magang). Sebelum bergabung peneliti sempat menanyakan alasan kenapa batulicin jhonlin yang dipilih menjadi kantor cabang di daerah itu. Dan jawaban dari salah satu pegawai dikarenakan kantor cabang pembantu batulicin jhonlin menjadi salah satu kantor cabang dengan aset tertinggi.

Setelah peneliti melakukan observasi, kantor cabang pembantu ini merupakan salah satu kantor cabang yang ramai di datangi oleh nasabah. Kantor cabang pembantu ini jugalah yang menjadi salah satu kantor cabang pembantu dengan pendapatan atau deviden yang besar di area kalimantan, bahkan sampai mengalahkan kantor cabang. Peneliti juga pernah mendapatkan informasi bahwa dari seluruh indonesia pendapatan tertinggi ada di kalimantan, dan di kalimantan pendapatan tertinggi keempat ada di kantor cabang pembantu batulicin jhonlin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber datanya adalah orang (responden) yang menjawab pertanyaan maupun pernyataan yang disajikan peneliti (Arikunto, 2010: 172). Subjek disini adalah nasabah yang pernah datang atau

berinteraksi langsung dengan pegawai *frontliner* Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

Objek penelitian adalah variabel penelitian yang menjadi inti masalah penelitian (Arikunto, 2010: 161). Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dengan simbol Y (independent) dan variabel terikat dengan simbol X (dependent). Dimana yang merupakan variabel bebas adalah personal grooming (X1) dan komunikasi interpersonal (X2). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

D. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer (Lapangan)

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari lapangan, dimana sumber data ini memberikan informasi secara langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019: 8). Di dalam penelitian ini datanya didapatkan dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berisi item pernyataan untuk mengukur variabel *personal grooming*, komunikasi interpersonal dan kepuasan nasabah yang diberikan kepada nasabah bank syariah indonesia yang datang langsung ke kantor cabang tempat penelitian sehingga penelitian ini menggunakan data primer.

2. Data Sekunder (Dokumentasi)

Data sekunder adalah data yang sumber informasinya tidak langsung yang diberikan kepada peneliti, misalnya melalui oranglain maupun dokumen (Sugiyono, 2019: 8). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari hasil dokumentasi berupa bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik, diantaranya sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket). Pada metode ini teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data didapatkan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab dan diisi oleh responden (Sugiyono, 2012: 142). Setelah diisi oleh responden angket dikembalikan ke penulis. Angket yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 buah.
2. Dokumentasi. Pada metode ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dengan mengumpulkan analisis dokumen, baik tertulis, bergambar, maupun dokumen elektronik (Sukmadinata, 2007:221).

F. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah umum yang terdiri atas beberapa objek atau subjek yang memiliki sifat-sifat dan ciri-ciri khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk selanjutnya dipelajari dan dari situ harus didapatkan kesimpulannya (Sugiyono, 2019: 130). Populasi yang peneliti

gunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi (Sugiyono, 2019: 131). Untuk mewakili populasi, maka sampel yang diambil dan digunakan harus tepat. Metode yang dipakai dalam penentuan sampel adalah metode *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling aksidental* (insidental). Metode *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan kepada seluruh bagian populasi untuk dijadikan sampel, dan teknik *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan orang tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012: 84-85). Kriteria penetapan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin
2. Nasabah pernah datang langsung ke kantor cabanag Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin
3. Nasabah pernah berinteraksi langsung dengan bagian *frontliner* (*customer service, teller dan security*)

Penelitian ini populasi tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan rumus wibisono. Rumus wibisono merupakan rumus atau formulasi untuk menghitung jumlah sampel minimal pada sebuah rumus atau formula yang tidak diketahui jumlah pasti populasinya.

Rumus Wibisono

$$n = \left(\frac{z\alpha 2^3}{e} \right)^2$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,05)^2}$$

$$= \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 \quad \text{atau} \quad n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$= 96,04 \quad n = 96,04$$

Keterangan:

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

1,96 = Score pada tingkat signifikansi tertentu

n = Jumlah Sampel

e/moe (*margin off error*) = 5% = 0,05

Dari hasil perhitungan penentuan pengambilan jumlah sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan diatas adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 96 responden yang digunakan sebagai sampel.

G. Skala Pengukuran

Hasil kuesioner yang berupa pertanyaan atau pernyataan diukur menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert akan mengukur segala hal baik sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Respon setiap instrumen pada skala likert mempunyai nilai dari sangat negatif hingga sangat positif, yang dapat berupa kata-kata (Sugiyono, 2019: 152). Skala pengukuran jawaban untuk analisis kuantitatif, dapat diberi skor, misalnya:

SS	= Sangat Setuju	4
S	= Setuju	3
TS	= Tidak Setuju	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	1

Menurut Hadi (1991) menggunakan skala likert empat skala memberikan kelebihan pada kuesioner yaitu data hasil penelitian yang didapatkan lebih akurat, karena dalam pengelompokan, jawaban *undecided* memiliki arti ganda atau dapat diartikan responden tidak dapat mengambil keputusan atau memberi jawaban. Jawaban netral tidak digunakan dalam survei karena dapat mengakibatkan timblnya (*central tendency effect*) yang dapat menghilangkan banyak data penelitian yang menyebabkan berkurangnya informasi yang dikumpulkan responden (Hertanto, 2017: 3).

Skala likert dalam instrumen penilaian berbentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2019: 153). Skala likert yang peneliti gunakan adalah dalam bentuk *checklist*.

Untuk memperoleh hasil yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan instrumen penelitian yang menunjukkan hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang dipilih.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Personal Grooming (X1)	Kebersihan dan Kerapian	1. Kebersihan diri 2. Kebersihan dan kerapian pakaian 3. Kerapian diri
	Berbusana Serasi	4. Pakaian seragam 5. Pakaian menutup aurat 6. Pakaian tidak mencolok
	Ekspresi Wajah	7. Riasan (make up) tidak berlebihan. 8. Bersemangat, cekatan dan energik. 9. Senyuman tulus 10. Penampilan menarik

	Sikap Ramah/Keramahan	11. Merespon dengan ramah 12. Menyambut
	Kesopanan dalam Berbicara	13. Sopan 14. Memberikan salam 15. Menawarkan bantuan 16. Mengontrol emosi.
Komunikasi Interpersonal (X2)	Keterbukaan (<i>openness</i>)	1. Dapat dipercaya. 2. Terbuka 3. Jujur
	Empati (<i>empathy</i>)	4. Menanggapi keluhan 5. Berprilaku simpatik
	Sikap Mendukung (<i>supportiveness</i>)	6. Tanggap. 7. Menerima pendapat atau masukan. 8. Berprasangka baik
	Sikap Positif (<i>positiveness</i>)	9. Merespon positif 10. Memberikan pujian 11. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami
	Kesetaraan (<i>Equality</i>)	12. Memberikan pelayanan 13. Tidak membeda-bedakan
Kepuasan Nasabah (Y)	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ada solusi 2. Menertibkan nasabah 3. Pelayanan tepat waktu
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4. Respon cepat dan tepat 5. Penjelasan mudah dipahami 6. Informasi jelas 7. Antrian cepat
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	8. Komunikasi baik 9. Bersikap sopan dan ramah 10. Dapat dipercaya 11. Jelas dan penuh keyakinan
	Empati (<i>Empathy</i>)	12. Mendengarkan dan memahami keluhan nasabah 13. Mendengarkan dan memahami keinginan nasabah 14. Berkomunikasi dengan baik dan ramah

	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	15. Berpenampilan menarik. 16. Ruangan bersih dan rapi. 17. Fasilitas dan peralatan lengkap. 18. Pelayanan baik
--	-------------------------------------	--

H. Teknik Analisis Data

Data penelitian yang diperoleh untuk mendukung hasil penelitian dianalisis dengan alat statistik menggunakan program SPSS 25. Tes yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Klasik

a Uji Validitas

Validasi data merupakan suatu penilaian yang digunakan untuk menentukan tingkat kebenaran suatu instrumen kuesioner baik pertanyaan maupun pernyataan. Tujuan mengukur validitas ini adalah untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner sudah valid. Apabila sudah valid, berarti pertanyaan atau pernyataan tersebut sudah dapat digunakan sebagai pengukur yang baik (Arikunto 2010).

Penghitungan uji validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 25, tidak dilakukan secara manual.

Berikut rumus dari uji validitas:

$$r = \frac{n \sum - (\sum x (y))}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sedangkan hasil keputusan pengujian validitas instrumen dilakukan berdasarkan kriteria berikut:

- 1) Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau jika nilai r_{hitung} positif dan memiliki signifikansi yang kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05)
- 2) Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau jika nilai r_{hitung} negatif dan atau memiliki signifikansi yang lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05).

b Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada data difungsikan untuk mengukur konsistensi butir pertanyaan maupun pernyataan kuesioner sebagai indikator variabel. Suatu instrumen dapat disebut reliabel apabila instrumen tersebut tetap konsisten dan dapat diandalkan jika pengukur tersebut diulang-ulang (Arikunto 2010).

Perhitungan pada uji reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik program SPSS 25, tidak dilakukan secara manual.

Berikut rumus uji reliabilitas:

$$r_i = \frac{2r}{1+r}$$

Sedangkan hasil keputusan pengujian reliabilitas instrumen dilakukan berdasarkan kriteria pengambilan keputusan *Cronbach Alpha* 0.60 dengan kategori tinggi.

- 1) Jika *alpha cronbach* > 0,60 maka instrumen reliabel.
- 2) Jika *alpha cronbach* < 0,60 maka instrumen tidak reliabel.

Tabel 3.2 Klasifikasi Nilai Uji Reliabilitas Alpha Cronbach

Nilai Alpha Cronbach	Kategori
0.80 – 1.00	Sangat Tinggi
0.60 – 0.79	Tinggi
0.40 – 0.59	Cukup
0.20 – 0.39	Rendah
0.00 – 0.19	Sangat Rendah

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik perlu dilakukan pengujian untuk menentukan ketetapan atas beberapa asumsi klasik yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali 2018, 159).

a Uji Normalitas

Uji normalitas ini difungsikan untuk menguji apakah variabel pengganggu memiliki distribusi normal dalam sebuah model regresi (Ghozali, 2018:40).

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji one simple Kolmogrov-Smirnov bantuan SPSS. Uji ini dikatakan terdistribusi normal jika nilai $p > 0,05$.

b Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dasar pengambilan keputusan pengujian ini sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Tolerance* < 0.1 dan *VIF* > 10 maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* > 0.1 dan *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018: 41).

c Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain pada model regresi (Ghozali, 2018:42).

Dasar analisis uji heteroskedastisitas, apabila pola yang muncul tidak jelas dan titik-titik yang ada pada gambar menyebar dibagian atas dan dibagian bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat diambil kesimpulan tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel yang diteliti.

Selain menggunakan pola gambar, uji heteroskedastisitas dapat diperkuat dengan menggunakan metode glejser dengan ketentuan jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan uji dipakai untuk mencari tahu hubungan atau pengaruh diantara beberapa variabel dependen (X) dengan satu variabel independem (Y) yang dipaparkan dalam bentuk persamaan regresi.

Dengan adanya analisis ini, nilai variabel dapat diprediksi dengan mengetahui nilai variabel yang diteliti mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel.

Rumus regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b_2, b_1 = Koefisien regresi

X_1 = Personal Grooming

X_2 = Komunikasi Interpersonal

4. Penguji Hipotesis

a Uji t Parsial (Uji t)

Uji t ini dipergunakan untuk pengujian pengaruh variabel-variabel bebas (X) secara sendiri atau masing-masing (parsial) terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengujian ini dapat dilihat pada output *coefficient* dari hasil analisis regresi linear berganda. Pada uji t ini menggunakan tingkat signifikansi 0,005 ($\alpha = 5\%$). Untuk mendapatkan hasil pada uji ini, digunakan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

b Uji f Simultan (Uji f)

Uji f ini dipergunakan untuk pengujian pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama-sama (simultan). Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% atau dengan presentase *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = $(k - 1) (n - k)$. Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel *ANOVA*. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-squared) merupakan kuadrat korelasi yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dibutuhkan koefisien korelasi dalam mencari hasil koefisien determinasi, yang mana koefisien korelasi dilambangkan R^2 atau r^2 . Koefisien determinasi memiliki rentang nilai 0 hingga 1, yang mana apabila nilai yang dihasilkan besar, maka semakin baik pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus koefisien determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2/R^2 = Koefisien Korelasi

Dengan ketentuan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika koefisien determinasi hasilnya nol, maka pengaruh antara variabel lemah.
- 2) Jika koefisien determinasi hasilnya satu, maka pengaruh antara variabel kuat.

Wright (1921), mengartikan koefisien determinasi sebagai proporsi variansi variabel dependen yang dapat diprediksi oleh variabel independen (Chicco dkk., 2021: 5).