

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan meneliti secara langsung data yang terkait dengan penelitian ke lokasi penelitian yang telah penulis tetapkan. Dengan melakukan penelitian ke lapangan penulis bisa melakukan penelitian secara lebih luas, karena dengan berangkat langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara, penulis bisa mengetahui fenomena secara nyata. Penelitian lapangan dilakukan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. (Sugiyono, 2014, hlm. 64). Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian, dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing dan pemahaman dari luar (*outward*). (Sarwono, 2009, hlm.78).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Balikpapan Sudirman 3 Jalan Jenderal Sudirman No.5 Kelurahan Damai, Kecamatan

Balikpapan Selatan, Kabupaten Kalimantan Timur, Kode Pos 76115.

Adapun alasan memilih lokasi penelitian yaitu karena lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan karena ingin tahu apakah SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* berpengaruh secara parsial atukah simultan pada Kepuasan Nasabah tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian ini adalah responden atau sumber data yang memberikan data untuk peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3 Balikpapan.

2. Objek

Objek dalam penelitian ini adalah sasaran atau tujuan utama yang menjadi pokok pembahasan dalam suatu penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010, hlm. 70). Populasi juga dapat diartikan sebagai kumpulan dari seluruh

elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain (J.Supranto,2000, hlm:54). Populasi terdiri dari benda-benda, dan lain sebagainya yang dapat dipandang sebagai objek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan sejumlah 4.000 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul diwakilkan. Teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan prinsip peluang atau peluang setiap unit terpilih tidak diketahui. *Purposive sampling* digunakan oleh peneliti untuk memilih sampel dengan tujuan tertentu. Dalam *purposive sampling*, peneliti memilih sampel yang sesuai dengan tujuan penelitiannya dan kriteria yang telah ditetapkan. (Siti Nurhadini, 2023). Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi yang Ada

d : Nilai Signifikan = 100% = 0,1

berdasarkan rumus slovin diperoleh jumlah responden sebagai berikut:

$$n = \frac{4000}{1 + 4000(0,1)} = \frac{4000}{41} = 97,56$$

dibulatkan menjadi 98 responden.

Berdasarkan hasil diatas, sampel yang diambil sebanyak 98 responden yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3.

E. Data dan Sumber Data

Menurut (Arikunto, 1998 , hlm:100), data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka. Berdasarkan SK Menteri P&K No. 0259/U/1977, data didefinisikan sebagai segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.

Data yang dipergunakan penelitian ini adalah: Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber dan berbagai cara lainnya. Bila dilihat dari sumber data nya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer data sekunder.

1. Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah hasil kuisisioner.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan

data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiono,2019, hlm:9)

Data sekunder yang digunakan berupa data jumlah nasabah, profil perusahaan, struktur organisasi dan data diperoleh dari *website* <https://ir.bankbsi.co.id>misc>

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet. (Suharsimi, 1993, hlm.64)

2. Dokumentasi

Yaitu data yang diperoleh dari media yang tersedia di Kantor Cabang BSI Sudirman 3 yang berisi jumlah nasabah yang terdapat di Balikpapan Selatan.

G. Variabel Penelitian (X)

Variabel penelitian adalah atribut, sifat dan nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indra P & Cahyaningrum, 2019, hlm. 87). Penelitian ini menggunakan 2 Variabel diantaranya:

1. Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. SMS Banking (X1)

SMS Banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format sms.

b. Mobile Banking (X2)

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti *sms banking*, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi.

c. Internet Banking (X3)

Internet Banking adalah layanan yang bisa dilakukan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan

variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Indra P & Cahyaningrum, 2019, hlm:70). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Kepuasan diartikan perasaan positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penelitian seseorang terhadap sesuatu (Fauzi dkk, 2021, hlm:54)

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

| Variabel | Pengertian | Indikator | Skala |
|------------------------------|---|---|--------------|
| SMS Notifikasi (X1) | Merupakan layanan pemberitahuan oleh Bank melalui SMS ke ponsel Nasabah pengguna <i>SMS Banking</i> terhadap layanan tertentu yang disediakan oleh Bank. (Aziz, 2015, hlm:35) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> | Likert |
| <i>Mobile Banking</i> (X2) | Merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai <i>performing balance checks</i> , transaksi keuangan, pembayaran, dan sebagainya. (Bank Shinhan, 2019, hlm:2) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Efficiency</i> • <i>Safety</i> • <i>Convenience</i> | Likert |
| <i>Internet Banking</i> (X3) | Merupakan layanan Transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Information of Quality</i> • <i>Information System of</i> | |

| | | | |
|----------------------|--|--|--------|
| | lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, handphone, dan telfon rumah. (Angela, 2014, hlm:54) | <i>Quality</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Quality Of Service</i> | Likert |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (<i>outcome</i>) sama dengan harapan nasabah. (Harish, 2017, hlm:17) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Credibility</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Speed of e-banking</i> • <i>Security of the Service</i> | Likert |

H. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan pengukuran yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan menghasilkan data yang akan dianalisis lebih lanjut guna menjawab tujuan penelitian (Hatmawan & Riyanto, 2020, hlm:22).

Dalam penelitian ini digunakan Skala Likert, skala likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau fenomena sosial.

Skala likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan

keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu (Hermawan, 2005, hlm:37)

Menurut (Sugiyono, 2014, hlm. 134) menyatakan bahwa, “skala likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial”. Dalam skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuisisioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

| Pernyataan | Penilaian |
|---------------------|-----------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Cukup | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber: Sugiyono (2016, hlm. 87)

I. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang dipakai dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner yang memuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah tujuan penelitian setiap teknik pengumpulan data akan memiliki bentuk instrumen yang berbeda (Sugiyono, 2018, hlm:16). Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar mempermudah pekerjaan dan hasil lebih baik,

supaya lebih teliti, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Instrumen Penelitian

| Variabel | Indikator | Skala | Pernyataan |
|----------------------------|---|--------------|---|
| SMS Notifikasi (X1) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> | Likert | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa mengecek saldo rekening 2. Kecepatan pelayanan <i>SMS Banking</i> dalam bertransaksi 3. Nasabah menggunakan <i>SMS Banking</i> karena semua data dirahasiakan oleh pihak bank |
| <i>Mobile Banking</i> (X2) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Efficiency</i> • <i>Safety</i> • <i>Convienence</i> | Likert | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan <i>Mobile Banking</i> sangat memudahkan dalam hal menghemat waktu 2. Jaringan keamanan <i>Mobile Banking</i> sangat privasi 3. Fitur di dalam <i>Mobile Banking</i> sangat jelas dan |

| | | | |
|------------------------------|--|--------|--|
| | | | mudah untuk nasabah pahami |
| <i>Internet Banking (X3)</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Information of Quality (Relevancy, Accuracy, Timeliness, Reliability)</i> • <i>Information System of Quality (Flexible, Ease of Use, System of Reliability)</i> • <i>Quality of Service (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy)</i> | Likert | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang dihasilkan relevan dan memiliki manfaat untuk pemakainya 2. Informasi yang dihasilkan akurat dan bebas dari kesalahan 3. Informasi yang dihasilkan tepat waktu 4. Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya 5. Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan 6. Kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses suatu teknologi 7. Sistem memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dan |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>mudah dipahami</p> <p>8. Fasilitas layanan yang diberikan sistem sudah dipahami sesuai dengan standar</p> <p>9. Layanan sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh penyedia <i>software</i></p> <p>10. Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang diinginkan</p> <p>11. Keamanan dalam mengakses atau mengirim data menggunakan sistem</p> <p>12. Sistem memberikan layanan bantuan dan beberapa masukan yang memudahkan penggunaan sistem</p> |
| | | | |

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------|--|
| <p>Kepuasan Nasabah (Y)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Credibility</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Speed of e-banking</i> • <i>Security of the Service</i> | <p>Likert</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Syariah Indonesia (BSI) kc Sudirman 3 memberikan perhatian individual kepada semua nasabah 2. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 memberikan layanan secara tepat sejak awal 3. Saya merasa puas terhadap kinerja sistem dan jaringan BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan 4. BSI KC Sudirman 3 menjamin keamanan dalam layanan <i>m-banking</i> yang diberikan kepada nasabah |
|-----------------------------|--|---------------|--|

Sumber : (Barusman, 2010, hlm:43)

J. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan SPSS sebagai alat ukurnya dan skala yang digunakan ialah skala likert.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 121) validitas merupakan instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang semestinya diukur. Valid menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan objek pada data yang bisa dikumpulkan oleh peneliti. Akan tetapi tidak semua kuisioner selalu valid, suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan dari kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan membandingkan nilai r hitung (*Correlated item-total correlations*) dengan r tabel. Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dari pearson (Umar, 2010, hlm. 84) dengan ketentuan:

- 1) Apabila r hitung $>$ r tabel maka item tersebut bisa dikatakan valid.
- 2) Apabila r hitung $<$ r tabel maka item tersebut bisa dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2013, hlm. 58) uji reliabilitas adalah suatu instrumen yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang sudah baik dan berkenaan dengan ketepatan hasil pengukuran. Reliabilitas merupakan derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujiaannya bisa dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan melakukan *test retest*. Ukuran pada kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan item-item pertanyaan atau pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuisioner.

Kuisioner bisa dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang sama pada saat dilakukan pengukuran pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat. *Alpha Cronbach* merupakan koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Untuk menguji reliabilitas menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika *Alpha Cronbach* $> 0,60$ berarti variabel penelitian ini reliabel
- 2) Jika *Alpha Cronbach* $< 0,60$ berarti variabel penelitian ini tidak reliabel.

2. Uji Regresi Berganda

Menurut Ghozali (2013, hlm. 96) penggunaan data sekunder yang

bersifat kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan alat analisa regresi berganda, analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kinerja karyawan, maka digunakan alat teknik regresi linier berganda yang dimasukan variabel independen kedalam model persamaan regresi, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi Berganda

X1 = *sms banking*

X2 = *mobile banking*

X3 = *internet banking*

e = Unsur Error

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah metode analisis yang digunakan dalam sebuah penelitian ilmiah untuk menguji apakah hipotesis yang dikemukakan sesuai dengan hasil yang diperoleh selama pengujian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Normalitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan merupakan pengujian secara bersama-sama mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel nilai pada variabel dependen (Alfigari, 2015, hlm.80). Dengan signifikan $\alpha = 0,05$ maka kriteria pengujian yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka model yang digunakan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen
- 2) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka model yang

digunakan secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan uji koefisien regresi yang bertujuan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen (Algifari, 2015, hlm. 77). Uji parsial yang dilakukan pada setiap variabel independen belum tentu menunjukkan hasil yang sama. Adapun kriteria pengujian yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila probabilitas signifikan t lebih kecil dari *level of significance* ($\alpha = 0,05$) maka variabel independen secara masing-masing berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila probabilitas signifikan t lebih besar dari *level of significance* ($\alpha = 0,5$) maka variabel independen secara masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

K. Tahap Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan tahapan-tahapan yang bisa dijelaskan sebagai berikut:

a. Menentukan lokasi

Lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.

b. Wawancara dan observasi

Melakukan penggalian informasi dengan melakukan wawancara dan observasi awal pada BSI KC Sudirman 3 Balikpapan. Wawancara ini dilakukan dengan menanyakan permasalahan apa saja yang ada diperusahaan ini seputar dengan tema penelitian dan observasi dilakukan dengan cara melihat kegiatan serta keadaan lingkungan yang ada di perusahaan.

c. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini berguna untuk penyusunan tugas akhir. Topik yang diangkat adalah analisis terhadap layanan banking bank syariah indonesia yang ada di perusahaan tersebut, antara lain SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*.

d. Penentuan Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan didukung dengan studi pustaka yang telah dilakukan, maka perumusan masalah dibuat.

e. Penentuan tujuan penelitian

Tujuan penelitian dibuat berdasarkan perumusan masalah.

f. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan ketika masalah sudah

ditemukan. Studi pustaka berguna dalam memberikan pedoman untuk menunjang penelitian. Studi pustaka sendiri berisi mengenai penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan, studi pustaka dapat ditemukan kelebihan dan kekurangan dari penelitian sebelumnya.

2. Tahap Penyusunan Data

Dalam tahap penyusunan data ada beberapa yang harus ditempuh yaitu:

a. Penyusunan kisi-kisi instrumen

Merupakan acuan dalam pembuatan alat pengumpul data berupa angket, disusun secara sistematis dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan kemudian dijabarkan berdasarkan indikator sehingga memudahkan dalam pembuatan angket.

b. Penyusunan angket

Langkah-langkah pembuatan angket sebagai berikut:

- 1) menentukan tujuan angket dan menetapkan pembatasannya
- 2) merumuskan indikator yang akan dijadikan pertanyaan
- 3) memilih pertanyaan yang relevan dengan indikator
- 4) menyusun angket berdasarkan indikator yang telah ditetapkan

3. Tahap Pengolahan Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan

kegiatan setelah data dari seluruh responden/sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan dan menabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Statistik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman terkait jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan wilayah kelurahan nasabah di Balikpapan.

4. Tahap Laporan Akhir

Tahap terakhir yaitu melakukan analisis dan menyusun laporan. Pada tahap ini peneliti menggunakan perhitungan statistik untuk menghitung hasil angket yang disebarkan kepada nasabah bank syariah indonesia, lalu diolah menggunakan software spss.

Tahap pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Uji Validitas data
- b. Uji reliabilitas data

- c. Uji asumsi klasik
- d. Uji regresi berganda

Setelah melakukan ke 4 jenis pengolahan data yang dilakukan oleh *software* spss.