

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (*field research*), merupakan penelitian yang menggunakan data dan informasi yang langsung ditemukan di lapangan dari sasaran penelitian yang selanjutnya disebut responden dan informan melalui instrumen pengumpulan data seperti kuesioner, wawancara, observasi dan sebagainya (Rahmadi, 2011, hlm. 15). Maka peneliti harus terjun ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

Adapun pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Hardani & et al, 2020, hlm. 239). Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis berpengaruh atau tidaknya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berlokasi di Jl. Letjend Soeprapto RT. 11 RW. 005 Kelurahan Kandangan Kota, Kecamatan Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kandangan 71211.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019, hlm. 80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berjumlah 11.451 nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019, hlm. 85).

Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Angka konstan

e = Taraf kesalahan pada perhitungan sebanyak 10% atau 0,1

$$n = \frac{11.451}{1 + 11.451 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.451}{1 + 11.451 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{11.451}{115,51}$$

$$n = 99,1$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dari 11.451 nasabah maka peneliti akan mengambil jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 67). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari buku, literatur, atau data dokumentar lainnya (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 68). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa profil perusahaan beserta jumlah nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau teknik bagaimana data itu ditemukan, digali, dan dikumpulkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2019, hlm. 142).

Adapun skala pengukuran menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019, hlm. 94). Skala likert dalam penelitian ini menggunakan alternatif jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel I

Skala Likert

Keterangan	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Data diolah, 2023

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2019, hlm. 103).

Tabel II
Instrumen Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk (X1) (Gravin dan Lovelock, dalam Tjiptono 2005)	<i>Performance</i> (kinerja)	Kinerja pengoperasian produk
	<i>Features</i> (fitur)	Produk memiliki fitur tambahan
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan produk dalam penggunaan
	<i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	Kesesuaian produk dengan standar yang telah ditentukan
	<i>Durability</i> (daya tahan)	Daya tahan produk
	<i>Seviceability</i> (kemampuan layanan)	Kemudahan terhadap perbaikan produk
	<i>Aesthetics</i> (estetika)	Tampilan yang dimiliki produk
	<i>Perceived quality</i> (persepsi kualitas)	Kesan terhadap kualitas produk
Kualitas Pelayanan (X2) (Parasuraman, dalam Putri 2019)	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan 2. Kerapian penampilan karyawan
	<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan 2. Keakuratan pencatatan dalam setiap transaksi

	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dan ketanggapan pelayanan 2. Kesegeraan menangani permintaan dan keluhan pelanggan
	<i>Asurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan pengetahuan karyawan 2. Jaminan kerahasiaan data pribadi
	<i>Emphaty</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan 2. Memahami kebutuhan pelanggan
Kepuasan Nasabah (Y) (Tjiptono, dalam Rambat dkk., 2020)	Kesesuaian harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan 2. Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
	Minat berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk 2. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
	Kesediaan untuk merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan untuk merekomendasikan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk dan jasa 2. Kesiediaan untuk merekomendasikan karena pelayanan yang memuaskan

Sumber: Data diolah, 2023

G. Teknik Analisis Data

Data penelitian yang diperoleh akan diuji dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun beberapa pengujian yang perlu dilakukan sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrumen. Tujuan uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} (Sujarweni, 2019, hlm. 171).

- 1) Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dikatakan valid.
- 2) Apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan atau konsistensi alat ukur tersebut dalam mengukur apa yang diukurnya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang. Alat ukur dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,60$ (Sujarweni, 2019, hlm. 172).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: (Rochaety dkk., 2019, hlm. 177)

- 1) Nilai Sig atau signifikansi $> 0,05$ maka distribusi dikatakan normal.
- 2) Nilai Sig atau signifikansi $< 0,05$ distribusi dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: (Rochaety dkk., 2019, hlm. 179)

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau *VIF* > 10 maka terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat menggunakan uji scatterplot. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat menggunakan uji glejser. Sebagai kriteria dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (Rochaety dkk., 2019, hlm. 181).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y). Adapun persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: (Sahir, 2021, hlm. 52)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Nilai konstanta

b_1, b_2 : Koefisien regresi

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Kualitas Pelayanan

e : Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} (Sahir, 2021, hlm. 53).

1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima.

2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_01 diterima dan H_{a1} ditolak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} sebagai berikut:(Sahir, 2021, hlm. 53)

1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima.

2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_02 diterima dan H_{a2} ditolak.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Koefisien determinan berkisar antara 0 sampai dengan 1. Jika R^2 dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan 0 artinya semakin kecil sumbangan pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Jika R^2 semakin besar atau mendekati 1 artinya semakin besar sumbangan pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen (Sahir, 2021, hlm. 54).