

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang diterapkan adalah studi lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung untuk mengamati dan memahami permasalahan yang menjadi fokus kajian

##### 2. Pendekatan Penelitian

Adapun strategi pendekatan dalam penelitian yang dipakai yaitu menggunakan metode pendekatan berbasis angka dan analisis statistik (kuantitatif), kuantitatif merupakan teknik yang diterapkan untuk menampilkan hasil penelitian melalui representasi data statistik. Pendekatan ini bertujuan guna menghimpun informasi yang relevan dan dibutuhkan secara terukur, sehingga memungkinkan peneliti melakukan analisis berdasarkan angka-angka yang dihasilkan dari proses pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian diarahkan agar mendapatkan data yang diperlukan dari objek penelitian *customer experience* dan *service recovery* terhadap *corporate image*.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang diambil pada penelitian ini adalah di Kota Banjarmasin yaitu kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Banjarmasin. Pengambilan lokasi pada penelitian ini dipilih karena Banjarmasin memiliki aktivitas ekonomi yang tinggi dan cakupan nasabah yang luas serta belum ada ditemukannya penelitian yang melakukan tentang pengaruh *customer experience* dan *service recovery* terhadap *corporate image* pada nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi merujuk pada keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup individu atau objek dengan karakteristik tertentu yang telah ditentukan peneliti sebagai fokus kajian. Populasi tidak hanya berkaitan dengan jumlah keseluruhan dari unit analisis yang diamati, tetapi juga mencakup seluruh karakteristik yang relevan untuk dengan penelitian.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah populasi masyarakat kota Banjarmasin yang menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang ada di kota Banjarmasin.

### **2. Sampel Penelitian**

Sampel merupakan wakil dari keseluruhan unit tertentu atau lapisan yang terdapat dalam populasi. Dalam konteks penelitian, sampel mengacu pada sebagian individu dari populasi yang dipilih melalui metode tertentu untuk tujuan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, jumlah pasti

masyarakat Kota Banjarmasin yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan *unknown population* dalam pengambilan sampel.

#### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *Non-Probability Sampling*, yaitu suatu pendekatan di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang setara untuk terpilih sebagai bagian dari sampel (Sugiyono, 2019)

Pemilihan sampel yang dilakukan melalui teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan Purposive Sampling menggunakan rumus Cochran, di mana individu yang dijadikan responden dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kesesuaian dengan karakteristik populasi yang diteliti.

Dengan kriteria seperti :

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di Banjarmasin
2. Nasabah yang memiliki aplikasi Beyond BSI

Adapun besar sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{Z^2Pq}{e^2}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$Z$  = Nilai dalam kurva normal untuk simpanan 5% = 1,96

$P$  = Peluang benar 5% = 0,5

$q = \text{Peluang salah } 5\% = 0,5$

$e^2 = \text{Tingkat kesalahan sampel (biasanya } 5\text{-}10\%)$

Maka perhitungan untuk jumlah sampel yang dibutuhkan oleh peneliti :

$$n = \frac{Z^2 Pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$n = 96,04 = 97$  orang atau responden

## **E. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data adalah suatu instrumen agar bisa mendapatkan informasi yang nantinya bisa di telaah dan di bandingkan dengan data yang lain, dapat dianalisis serta relevan. Berikut data yang dimaksud pada penelitian ini.

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya pada saat pelaksanaan penelitian dilapangan. Dalam studi ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yang peneliti peroleh melalui pencarian data nasabah Bank Syariah Indonesia kota Banjarmasin dan data-data lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh bersumber dari hasil tanggapan yang diberikan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai responden, serta sumber data yang relevan yang memiliki hubungan dengan topik yang diteliti.

### a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utamanya yaitu melalui metode observasi, dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada nasabah yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Data yang diperoleh, adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari responden yang telah menyelesaikan pengisian kuesioner.

### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari informasi mengenai nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin serta sumber data lain yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan.

## F. Variabel dan Indikator

1. Variabel *Independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang berperan sebagai faktor penyebab atau yang secara teoritis memiliki potensi untuk memengaruhi variabel lainnya. Pada umumnya, variabel bebas disimbolkan dengan huruf X .

**Tabel 3.1**  
**Indikator Variabel Bebas**

Variabel	Indikator	Skala
<i>Customer Experience</i> ( $X_1$ )	1. <i>Feel</i> 2. <i>Sense</i> 3. <i>Think</i>	Likert
<i>Service Recovery</i> ( $X_2$ )	1. Kecepatan Respon 2. Kompensasi 3. Komunikasi	Likert

*Sumber: data diolah Arabiah, 2025*

2. Variabel *dependent* atau variabel terikat, adalah variabel yang keberadaanya dipengaruhi oleh perubahan pada variabel lain, dalam kerangkaberpikir ilmiah dianggap suatu sebagai hasil atau akibat. Variabel ini menjadi fokus utama dalam penelitian dan umumnya variabel ini dilambangkan dengan huruf Y.

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel Terikat**

<i>Corporate Image</i> (Y)	1. <i>Value</i> 2. Reputasi 3. <i>Corporate Identity</i>	Likert
----------------------------	--	--------

*Sumber: data diolah Arabiah, 2025*

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner kepada responden agar mendapatkan data yang rinci serta bermakna mengenai informasi yang akan diteliti, adapun metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu teknik, alat riset ataupun survei dalam pengambilan data yang didalamnya terdapat rangkaian pertanyaan atau pernyataan terhadap responden untuk dijawab. Kuesioner bisa dibuat berbentuk online seperti google formulir dan juga bisa dibuat dalam bentuk konvensional atau cetak. Peneliti menggunakan metode penyebaran kuesioner dalam bentuk online yang akan disebar melalui media sosial seperti Whatsapp dan Instagram.

## **H. Teknis Analisis Data**

Analisis data menurut adalah beberapa aktivitas yang dilakukan untuk memproses data yang terkumpul dari seluruh responden atau sumber data lainnya. (Sugiyono, 2019). Proses analisis data pada penelitian ini akan menggunakan teknik metode statistik yaitu menggunakan perangkat SPSS, karena akan memberikan jawaban dari hasil di uji.

Analisis data akan mencakup pengujian terhadap kuesioner melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis.

## 1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner benar-benar mampu mengukur secara tepat. Sebuah instrumen atau kuesioner dianggap valid apabila item-item pernyataan atau pertanyaannya secara tepat dapat mencerminkan atau mempresentasikan variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel seta bernilai positif, maka item pertanyaan dianggap valid.

### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan metode untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut (Sugiyono, 2019) sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila dapat digunakan secara berulang dalam mengukur objek yang sama dan tetap menghasilkan data yang konsisten.

Adapun kriteria dari pengujian reabilitas yaitu jika suatu variabel dianggap memiliki *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) yang diperoleh hasilnya melebihi angka 0,60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak, sehingga dapat memastikan kelayakan penggunaan analisis dalam penelitian.

Pengujian normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel dependen memiliki distribusi normal pada setiap nilai variabel independen. Dalam regresi linier, syarat ini tercermin dari distribusi residual (*error*) yang seharusnya mengikuti pola normal agar pengujian statistik dapat dilakukan secara tepat. Menurut (Santoso, 2012) pengambilan keputusan dalam uji ini dapat mengacu pada nilai signifikansi asimtotik (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika profitabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika profitabilitas  $< 0,05$  maka distribusi model regresi adalah tidak normal.

### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Apabila ditemukan korelasi tinggi antar variabel independen, maka kondisi tersebut disebut sebagai adanya *problem multikolonieritas*.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas, dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*. Sebuah model regresi yang bebas multikolonieritas adalah jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, hasil tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas antar variabel.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedistisitas bertujuan untuk menguji serta memastikan bahwa tidak ada korelasi antar variabel gangguan dengan masing-masing variabel bebas dalam suatu model regresi. Uji Heteroskedistisitas bertujuan untuk menguji serta memastikan bahwa tidak ada korelasi antar variabel gangguan dengan masing-masing variabel bebas pada suatu model regresi. Salah satu metode untuk mengidentifikasi gejala heteroskedistisitas adalah melalui pengamatan grafik scatterplot, yang menunjukkan hubungan antara nilai dari variabel bebas dengan variabel terikatnya. Adapun menurut dasar analisis.

1. Jika titik-titik dalam grafik membentuk pola tertentu yang tidak konsisten, seperti gelombang atau bentuk yang menyempit atau melebar, maka hal ini mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas.
2. Jika penyebaran titik-titik tersebut tersebar secara acak dan tidak menunjukkan pola yang teratur, serta tersebar merata di atas dan

di bawah garis horizontal nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

### 3. Uji Statistik

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependen*) digunakan analisis linear berganda. Metode ini peneliti biasanya akan menguji lebih dari satu variabel *independen* secara bersamaan terhadap satu variabel *dependen*. Adapun rumus yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

**Y** = Corporate Image

**$\alpha$**  = Konstanta

**$\beta_1$**  = Koefisien regresi *Customer Experience*

**$\beta_2$**  = Koefisien regresi *Service Recovery*

**X1** = Variabel *Customer Experience*

**X2** = Variabel *Service Recovery*

**e** = error/tingkat kesalahan

#### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi pada variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berada dalam rentang 0 hingga 1,

dimana nilai yang mendekati 1 menunjukkan kemampuan prediksi model yang semakin baik. :

Nilai  $0 \leq R^2 \leq 1$

- 1) Jika nilai  $R^2$  mendekati angka 0, maka kontribusi variabel *independen* terhadap variabel *dependen* dianggap rendah
- 2) Jika nilai  $R^2$  yang mendekati angka 1 menandakan adanya pengaruh yang kuat dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

**c. Uji Parsial (Uji T)**

Uji T merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel *independen* secara terpisah atau individu terhadap variabel *dependen*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas secara signifikan memengaruhi variabel terikat. Adapun pengambilan keputusannya dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Jika Signifikansi kurang dari 0,05 ( $\alpha$ ) maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y, sehingga hipotesis diterima
- 2) Jika Signifikansi melebihi 0,05 ( $\alpha$ ) maka tidak ditemukan pengaruh yang berarti dari variabel X terhadap variabel Y, sehingga hipotesis ditolak.

#### d. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian statistik F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel *independen* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *independen* dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan menggunakan analisis ANOVA atau uji F. Uji ini akan melakukan pengujian variabel *Customer Experience* dan *Service Recovery* terhadap *Corporate Image*. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesisnya yaitu:

- 1) Jika nilai Signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti *Customer Experience* (X1) dan *Service Recovery* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap *Corporate Image* (Y).
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya kedua variabel *independen* tersebut tidak memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*, yaitu *Customer Experience* (X1) dan *Service Recovery* (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap *Corporate Image* (Y).

### I. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah prosedur atau langkah-langkah penelitian yang mencakup beberapa tahapan, dari serangkaian langkah yang bertujuan untuk memperoleh data yang kemudian diolah menjadi informasi yang lebih tepat dan dapat dipercaya. Langkah-langkah ini juga berfungsi sebagai acuan

dalam pelaksanaan penelitian, dengan demikian, temuan yang dihasilkan tetap sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum, alur atau tahapan rincian dalam penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

#### 1. Tahap Pendahuluan

Tahapan penelitian merupakan rangkaian proses yang dirancang untuk mengumpulkan data, yang nantinya diolah menjadi informasi yang lebih valid. Proses ini juga berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian, guna memastikan bahwa hasil akhir tetap selaras dengan tujuan yang telah dirumuskan. Secara umum, alur atau proses penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut::

- a. Pemilihan variabel dilakukan berdasarkan kesesuaian dengan kondisi permasalahan di lapangan.
- b. Berkonsultasi kepada pembimbing terkait judul yang diajukan
- c. Menyusun rumusan masalah serta tujuan penelitian agar kemudian dapat dimuat pada proposal penelitian
- d. Mengikuti arahan dan konsultasi dengan dosen pembimbing terkait proposal penelitian yang telah dirancang.

#### 2. Tahapan Riset

- a. Mengadakan bimbingan lanjutan dengan dosen pembimbing setelah seminar proposal untuk mendapatkan arahan dan penilaian dalam penulisan skripsi.

- b. Merancang instrumen penelitian melalui pengolahan aspek, indikator, serta item-item yang relevan dengan pertanyaan yang sesuai dengan variabel penelitian
3. Tahap Pelaksanaan
    - a. Menyebarkan angket atau kuesioner kepada nasabah bank syariah indonesia dikota banjarmasin untuk melakukan pengujian terhadap skala yang telah disusun.
    - b. Melakukan pengujian terhadap instrumen skala guna mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas alat ukur dalam penelitian.
    - c. Menyeleksi seluruh item-item pernyataan yang memenuhi kriteria valid dan reliabel.
    - d. Menyebarkan kuesioner kepada responden sesungguhnya, yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Banjarmasin.
    - e. Melakukan analisis data serta penarikan kesimpulan dengan bantuan *software* SPSS.
  4. Tahap Penyusunan Laporan
    - a. Mengolah data hasil penelitian serta mendapatkan evaluasi dari dosen pembimbing sebagai dasar untuk memperoleh surat persetujuan mengikuti sidang skripsi
    - b. Laporan hasil penelitian kemudian diajukan dan dipresentasikan dalam forum sidang skripsi sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah.