

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode kuantitatif adalah metode yang digunakan terhadap data yang berwujud angka- angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik, teknik perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umumdi dalam suatu parameter (Sugiyono, 2014). Menurut Hardani dkk Sebagaimana telah disebutkan bahwa penelitian kualitatif berkembang sebagai sebuah metode penelitian dalam konteks permasalahan tentang fenomena sosial, budaya, dan tingkah laku manusia. Pada penelitian kualitatif fokus/masalah penelitian diharapkan berkembang sesuai dengan kenyataan di lapangan, mementingkan perspektif emic, dan bergerak dari fakta/informasi/peristiwa menuju ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi (apakah konsep ataukah teori) serta bukan sebaliknya, dari teori atau konsep ke data/informasi. Karenanya, secara konseptual-paradigmatis, peneliti kualitatif malah justru harus mampu membebaskan dirinya dari “tawanan” suatu teori; ini bukan berarti mengabaikan perlunya pemahaman akan teori yang sudah ada sebab teori itu juga mempunyai kegunaan tertentu, khususnya di tahap-tahap akhir suatu penelitian kualitatif (pada saat harus membahas atau mendiskusikan hasil penelitian)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Bank Syariah. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah di Kecamatan Banjarmasin Timur.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi disebut juga universum yaitu generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang merupakan masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur .

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam (Moh Kasiram , 2010). Menurut Sugiyono sampel merupakan sebagian dari populasi atau dalam istilah matematika dapat disebut sebagai himpunan bagian populasi (sugiyono, 2012). Menurut Nawawi *teknik sampling* adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya

sesuai dengan ukuran yang akan dijadikan sumber data sebenarnya. (Hadari Nawawi, 2001). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu metode dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Rumus Regresi Linier Sederhana :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y= Kepuasan Nasabah (variabel dependen)

X = Kualitas Pelayanan (variabel independen)

a = Konsta (nilai Y saat X = 0)

b = Koefisien regresi (tingkat perubahan Y akibat perubahan X)

Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian, maka itulah menjadi sampelnya. Untuk jumlah populasi yang telah diketahui dapat digunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan.

D. Data dan Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.

Menurut Sugiyono (2014) mendefinisikan data primer adalah “Sumber daya yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam hal ini untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti membagikan kuisioner kepada masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah di Kecamatan Banjarmasin Timur dan dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian ini.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung dari data primer. Dapat menjadi pelengkap dalam penelitian ini diantaranya: buku-buku, skripsi, web, yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu berkenaan dengan pengaruh terhadap keputusan masyarakat bertransaksi di Bank Syariah.

E. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel antara lain:

1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

2. Variabel dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipegaruhi atau

yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah di Bank Syariah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya (Suharsimi Arikunto, 2016). Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Choli Narbuko, 2009). Adanya kuesioner ini dimaksudkan agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Responden di sini adalah nasabah yang memiliki rekening tabungan atau pernah melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia. Sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam lembar kuesioner.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau

dukungan sikap yang digunakan dengan kata-kata sebagai berikut:

1. Sangat setuju = 5
2. Setuju = 4
3. Netral = 3
4. Tidak setuju = 2
5. Sangat tidak setuju = 1

Berikut ciri-ciri kuesioner penelitian yang akan diajukan dalam pengumpulan data.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan	Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri	Bukti fisik (<i>tangibles</i>) Keandalan (<i>Reability</i>) Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Jaminan (<i>assurance</i>) Empati (<i>empathy</i>)

2	Kepuasan	Perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa	Kinerja Perasaan Puas Kepuasan Menyeluruh
---	----------	--	---

Sumber: dibuat oleh peneliti, 2024.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dan sebagainya.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses menyusun data agar dapat ditafsirkan, artinya dapat memberikan makna, menjelaskan pola, dan mencari hubungan antar berbagai konsep. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda karena terdapat satu variabel dependen yakni kepuasan nasabah (Y) bertransaksi di Bank Syariah dan 1 variabel independen yakni kualitas pelayanan (X).

Dengan penerapan metode ini akan menghasilkan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dengan bantuan SPSS 25. Dengan demikian dapat terlihat seberapa besar kontribusi variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikatnya (dependen) serta arah hubungan yang terjadi (hubungan negatif atau positif). Pada penelitian yang

menggunakan metode analisis linier sederhana haruslah melalui uji asumsi klasik dan uji koefisien determinasi yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebagai uji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian model regresi. Model regresi harus bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji dalam sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terkait, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah dengan distribusi datanya normal dan mendekati normal dengan menggunakan uji statistik dengan kolmogorov-Smirnov. Residual berdistribusi normal jika lebih dari 0,05. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan software aplikasi statistik *Statistical Package for Social Science (SPSS) 25*.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas adalah gejala korelasi antar variabel independen.

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model dalam menggunakan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikan hitung lebih besar dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 5\%$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas. Adanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan cara melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID).

Uji heteroskedastisitas yang kedua dapat dilakukan dengan uji Grafik Scatter Plot, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol)

pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji R² atau uji koefisien determinasi adalah suatu ukuran penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan sesungguhnya. Persamaan regresi yang baik ditentukan oleh R² nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier beberapa variabel X terhadap satu variabel dependen Y.

Persamaan regresi linier berganda dengan dua variabel sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X₁ dan X₂ = 0

X : Kualitas Layanan

b : Nilai koefisien regresi

4. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial atau sendiri-

sendiri terhadap variabel terikat. Jadi uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel. Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Signifikansi koefisien parsial ini memiliki distribusi t dengan derajat kebebasan $nk-1$, dan signifikan pada $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan: Dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t tabel.

Hipotesis Nol (H_0) = kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis Alternatif (H_1) = kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

- a. Apabila $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Apabila $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima