

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan analisis pada data-data *numerical* (*angka*) yang diolah dengan metode statistika¹. Jenis penelitian yang akan dipakai adalah penelitian yang bertujuan ingin mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Yaitu antara kualitas pelayanan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah PT. BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yaitu terletak di jalan Jend A. Yani km 5, Komplek Kencana Nomor. 1, Banjarmasin. Pemilihan lokasi berdasarkan kemudahan akses dan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal peneliti.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

¹ Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm 5

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah bank BTN KCS Banjarmasin yang menabung, melakukan pembiayaan dan transaksi lainnya. Adapun jumlah populasi (semua nasabah bank BTN KCS Banjarmasin) sendiri tidak diketahui secara jelas bilangannya.

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Menurut Hair et al. (1998) untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut maka dapat digunakan rumus 15 atau 20 dikali variabel bebas.⁴ Jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$15 \times 5 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 75$$

Namun untuk keperluan penelitian menambahkan 25 sampel sehingga jumlah total penelitian ada 100 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*, teknik penentuan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

² Sutisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Gajah Mada, 1981), Cet II, hlm. 88

³ Sutisno Hadi, *Ibid.*, hlm 89

⁴ Hair, Anderson dkk, *Multivariate Data Analysis*, (Upper Saddle River USA: Prentice hall inc., 1995), hlm 266

D. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder.

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁵ Data primer dalam penelitian ini adalah dari kuesioner-kuesioner yang telah diisi oleh para responden.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan.⁶ Dalam penelitian ini, penulis banyak mengambil dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari PT. BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin langsung maupun dari luar, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷ Responden adalah orang yang

⁵ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offsit, 2008), hlm. 131

⁶ Ibid, hlm. 131

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 142

memberikan tanggapan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

- b. Dokumentasi, yaitu suatu teknik yang digunakan sebagai penunjang untuk mengetahui data fisik terkait permasalahan yang diteliti, seperti, visi, misi, struktur organisasi mengenai bank BTN KCS Banjarmasin, dan lain-lain.

F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul selanjutnya penulis menentukan langkah-langkah pengolahan data dengan beberapa tahapan:

- a. Editing, yaitu penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan, dan kesempurnaan data yang diperoleh di lapangan sehingga diperoleh data yang valid. Setelah dilakukan editing selanjutnya data yang ada diberi kode, untuk memudahkan memasukkan data ke dalam komputer.⁸
- b. Tabulasi, yaitu membuat table-tabel sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.⁹ Data-data dimasukkan ke dalam table-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan

⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Prima, 2010), hlm 96

⁹ *Ibid.*, hlm 127

menggunakan computer. Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuesioner *valid* (sahih) dan *reliable* (handal), sehingga nantinya diadakan uji validitasi dan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuesioner.

G. Desain Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert's. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala Likert's adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert's mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka\terbesar diletakkan pada "sangat setuju", sedangkan jika item bernilai negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan respons yang tertutup.¹⁰ Kuesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert's dengan rumusan sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju, memiliki nilai 5

¹⁰ Suliyanto, Op.cit, hlm. 83.

2. S : Setuju, memiliki nilai 4
3. R : Ragu-ragu, memiliki nilai 3
4. TS : Tidak Setuju, memiliki nilai 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju, memiliki nilai 1

Variabel-variabel yang berhubungan dengan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin antara lain:

Variabel	Indikator	Item
Keandalan (<i>Reliability</i>)	• Pelayanan tepat waktu sesuai janji	1
	• Simpatik dan menenangkan Nasabah	2
	• Akurasi data	3
	• Sikap rasa percaya dan rasa aman	4
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	• Pelayanan cepat dan tertib	5
	• Kecepatan menanggapi keinginan nasabah	6
	• Selalu siap dan ingin membantu nasabah	7
	• Mampu penjelasan/informasi yang mudah dimengerti	8
	• Berupaya memberi kemudahan prosedur	9
	• Konsistensi, kejujuran dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	10

Variabel	Indikator	Item
Jaminan (<i>Assurance</i>)	• Menjamin keamanan dalam bertransaksi	11
	• Konsistensi pelayanan dan cermatan pelayanan	12
	• Menjamin Kerahasian	13
Empati (<i>Empathy</i>)	• Memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan setiap nasabah	14
	• Memiliki kesabaran dalam menghadapi keperluan dan keinginan nasabah.	15
	• Perhatian terhadap perasaan dan harapan nasabah.	16-17
	• Selalu berkomunikasi yang familier dengan setiap nasabah	17-19
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	• Lokasi kantor	21
	• Ketersediaan fasilitas fisik	22
	• Memiliki eksterior dan interior yang cukup menarik	23
	• Staf berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa.	24

Persepsi Nasabah	• Kepuasan Nasabah	25
	• Memberikan kemudahan	26
	• Hubungan baik nasabah dengan bank	27
	• Pelayanan yang diberikan memuaskan	28
	• Pelayanan yang diberikan nyaman	29
	• Puas dengan fasilitas pelayanan	30

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach* 0 sampai 1.¹¹

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:¹²

1. Nilai alphacronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alphacronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alphacronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alphacronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alphacronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

¹¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 97

¹² *Ibid*, hal. 97.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjas bagi pengaruh antar variabel, adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersebut variabel *dependent*, variabel *independent*, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal.¹³

Cara mendeteksi dengan menggunakan *histogram regression residual* yakni distribusi data dengan berbentuk lonceng dan juga pada diagram normal *P-plot regression standardized* yang menggambarkan keberadaan titik-titik di sekitar garis pada *scatter plot* tampak titik-titik yang menyebar yang kesemuanya menunjukkan model berdistribusi normal.¹⁴

¹³ Duwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: Mediakom, 2010), hlm 71

¹⁴ Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 69.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi.

Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk mengetahuinya akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *spearman'* *rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual dengan masing-masing variabel *independent*. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.¹⁵

Menurut Sarwoko, terdapat beberapa alasan munculnya persoalan heteroskedastisitas.¹⁶

- a) Database dari satu atau lebih variabel mengandung nilai-nilai dengan suatu jarak (range) yang lebar antara nilai yang paling kecil dengan nilai yang paling besar.
- b) Perbedaan laju pertumbuhan antara variabel-variabel dependent dan independent adalah signifikan dalam periode pengamatan data untuk runtut waktu.
- c) Di dalam data itu sendiri terdapat heteroskedastisitas, terutama pada data seksi silang.

¹⁵ *Ibid*, h. 84

¹⁶ Sarwoko, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 152.

Apabila kondisi-kondisi tersebut dapat dipenuhi, maka varian pada nilai residual akan berkorelasi dengan suatu variabel independent. Dengan demikian, apabila nilai varian independent berubah naik atau turun, varian nilai residual itu juga akan berubah naik dan turun dan disebut dengan persoalan heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antara variabel *independent* yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi yang tinggi atau variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol,¹⁷ maka terjadi multikolinearitas. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel *independent*, karena koefisien regresi hasil estimasi dapat berfluktuasi (tidak tetap) dari sampel ke sampel, menjadi berisiko jika memakainya sebagai indikator kepentingan relatif variabel prediktor.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) factor

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 57

pertambahan ragam data memenuhi syarat jika variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 10, karena pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.¹⁸

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa statistiknya menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) nilai dari variabel tergantung (*kriterium*), bila 2 atau lebih variabel bebas (*independen*) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Berikut adalah rumus regresi linier berganda untuk 5 prediktor:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Keterangan:

Y : Persepsi Nasabah

X1 : Keandalan

X2 : Daya Tanggap

X3 : Jaminan

¹⁸ Duwi Priyanto, op. cit, hlm. 81.

X4 : Empaty

X5 : Bukti Fisik

a : Nilai konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅: Koefisien korelasi ganda

e : error

Menurut Haryadi Sarjono dan Winda Julianti dalam buku *Spss Vs Linier*, analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala interval.¹⁹

4. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang terdapat dalam penelitian maka dilakukan pengujian sebagai berikut

a. Pengujian secara Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji F dapat dilihat pada output *ANOVA* dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

b. Pengujian secara Parsial (Uji t)

¹⁹ Haryadi Sarjono dan Winda Julianti, *Spss Vs Linier* (Jakarta: Salemba Empat, 2011) hlm. 91.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan 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.²⁰

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.²¹

²⁰ *Ibid.*, hlm 52

²¹ Imam Ghozali, *Apliasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi V* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), hlm 97

H. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis ditempuh tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan pengkajian terhadap permasalahan yang akan di angkat, hasil yang diperoleh kemudian dituangkan dalam sebuah proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing dan meminta persetujuannya untuk dimasukkan ke biro skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam agar mendapat persetujuan. Setelah disetujui dan disertai surat penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya, lalu kemudian melakukan persiapan seminar desain proposal.

2. Tahapan pengumpulan data

Pada tahap ini penulis terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang telah ditetapkan dalam metode penelitian.

3. Tahapan pengolahan dan analisis data

Setelah data terkumpul kemudian data diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan untuk mendapat kesimpulan akhir dari penelitian ini, kemudian

berkonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan Pembimbing II dalam rangka penyempurnaan dan perbaikan tahapan masalah yang diteliti.

4. Tahapan penyempurnaan

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan yang sesuai dengan Buku Pedoman Akademik IAIN Antasari Banjarmasin. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II dan dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap dimunaqasyahkan di depan tim penguji skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.