

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lapangan untuk mencari dan memperoleh data yang berkenaan dengan masalah yang peneliti teliti.<sup>1</sup> Adapun pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka statistik.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek penelitian tentang korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru Jl. A. Yani Km 36,8 Banjarbaru Sei. Ulin Kecamatan Banjarbaru Utara 70711.

---

<sup>1</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 34.

<sup>2</sup>Sulisyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm.12.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang berjumlah kurang lebih 2000 nasabah per 2016.

Rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel adalah<sup>3</sup> :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi

$$n = \frac{2000}{2000 (0,1)^2 + 1} = \frac{2000}{2000 (0,01) + 1} = \frac{2000}{21} = 95,23 \approx 95$$

Dari data di atas diketahui jumlah populasi yaitu 2000 orang. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 nasabah.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental (*Accidental Sampling*) yaitu metode dengan cara pengambilan sampel

---

<sup>3</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), cet. 4, hlm. 105.

secara kebetulan (spontanitas). Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian maka itulah menjadi sampelnya.<sup>4</sup>

#### **D. Data dan Sumber Data**

1. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>5</sup>

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.<sup>6</sup>

2. Sumber data adalah subjek darimana data diperoleh.<sup>7</sup> Sumber data meliputi:

a. Responden, yaitu orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian.<sup>8</sup> Responden yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pihak nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah

---

<sup>4</sup>Nur Asnawi, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 130.

<sup>5</sup>Burhan Bungin, *Op.Cit.*, hlm. 122.

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 122

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm. 54.

<sup>8</sup>Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis Akuntansi dan Manajemen*, (Jakarta: BPFE, 2002), hlm. 116.

Q Mall Banjarbaru tersebut guna memberikan data dan informasi yang diperlukan yang berjumlah 95 orang nasabah.

- b. Informan, yaitu orang yang memberikan informasi.<sup>9</sup> Informan dalam penelitian ini yakni karyawan pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.<sup>10</sup> Dokumen dalam penelitian ini adalah dapat berupa gambar, segala surat, maupun data yang menunjang dalam proses penelitian.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa

---

<sup>9</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 432.

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 272

pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.<sup>11</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>12</sup>

## **F. Desain Pengukuran**

Jenis skala yang pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan 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. Instrumen pengukuran serupa ini mula-mula diciptakan oleh Rensis Likert pada tahun 1932. Sejak itu tipe pengukuran ini menjadi sangat populer dengan sejumlah keuntungannya antara lain<sup>13</sup>:

1. Mempunyai banyak kemudahan
2. Skala likert mempunyai reliabilitas tinggi

---

<sup>11</sup>Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 199.

<sup>12</sup>Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *op.cit.*, hlm. 163.

<sup>13</sup>S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), Cet ke- 2, hlm. 63.

### 3. Skala likert luwes atau fleksibel.

Disamping kemudahan-kemudahan itu ada pula kelemahannya, yaitu:

1. Asumsi bahwa tiap item atau pertanyaan mempunyai nilai yang sama tidak dapat dipertanggung jawabkan.
2. Ada kemungkinan bahwa orang yang mempunyai sikap yang sama intensitasnya memilih alternatif jawaban yang berlainan sehingga menghasilkan skor akhir yang berbeda.
3. Demikian pula mereka yang mendapat skor mentah yang sama belum tentu mempunyai sifat atau sikap yang sama dengan intensitas yang sama.

Walaupun ada kelemahannya, skala tipe likert dianggap benar manfaatnya dan karena itu sangat populer. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata:

#### 3.1 Skala Pengukuran

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Adapun variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini, antara lain:

### 3.2 Variabel Indikator Pelayanan *Weekend Banking* dengan Kepuasan Nasabah

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Kemudahan transaksi awal 2. Kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu 3. Kompetensi karyawan	Likert
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan 2. Kejelasan informasi yang diberikan 3. Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan	Likert
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Tata krama pegawai bank 2. Keamanan 3. Kredibilitas	Likert
	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	1. Kesungguhan dalam pelayanan 2. Perhatian dan kemampuan karyawan berkomunikasi 3. Perhatian terhadap nasabah	Likert
	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	1. Kelengkapan fasilitas fisik perusahaan 2. Bangunan dan interior 3. Penampilan karyawan	Likert
Kepuasan Nasabah		1. Kepuasan secara umum 2. Kesesuaian harapan dengan	Likert

(Y)		pengorban 3. Kesiediaan untuk tetap menjadi pelanggan dan mempromosikan kepada orang lain.	
-----	--	---	--

Sumber: Data diolah 2017

### G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik statistik adalah data yang kerap kali digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yakni teknik korelasi. Analisis menggunakan teknik kuantitatif yaitu analisis pada objek dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Dalam penelitian ini analisis yang akan digunakan untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Bagian pertama dari analisis ini adalah analisis uji validitas kuesioner dan uji reabilitas kuesioner. Untuk pengujian validitas dan reabilitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS (Statistical Package for the Social Science) 22 for window*. Dalam perkembangannya *SPSS* berubah menjadi (*Statistical Product and Service Solutions*). *SPSS* adalah suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non

parametrik dengan basis *windows*.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan *SPSS versi 22 for windows*.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang telah disusun dilanjutkan dengan melakukan uji kuesioner secara kuantitatif dapat dilakukan melalui uji analisis validitas dan analisis reliabilitas.

#### a. Uji Analisis Validitas

Teknik yang digunakan uji validitas adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson, yang mana untuk menguji kualitas-kualitas itemnya. Pengujian menggunakan pengukuran SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 22 *for windows* dengan cara mengkorelasikan pertanyaan-pertanyaan dalam skors total. Nilai korelasi ( $r$ ) dibandingkan dengan angka kritis dalam tabel korelasi, untuk penguji koefisien korelasi ini digunakan taraf signifikansi 5 % dan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid.

Rumus korelasi *product moment pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x \cdot y - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{[n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2][n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara masing-masing item

---

<sup>14</sup>Iman Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS* (Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hlm. 15.

- x = nilai/skor dari masing-masing item
- y = nilai/total skor item
- $x^2$  = kuadrat skor instrumen pertama
- $y^2$  = kuadrat skor instrumen kedua
- n = jumlah responden
- XY = perkalian antara masing-masing item.<sup>15</sup>

b. Uji Analisis Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Reliabilitas adalah derajat ketetapan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukur. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu dengan melakukan *test reset*. Uji validitas reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Cronbach's Alpha*.

Rumus *Cronbach's Alpha* ialah sebagai berikut:

$$r_n = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

---

<sup>15</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 197.

Keterangan:

$r_n$  = reliabilitas instrumen

$K$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total.

## 2. Uji Rank Spearman Correlation

Untuk menguji korelasi secara parsial digunakan analisis *rank spearman correlation* yaitu uji yang digunakan untuk data yang bersifat ordinal. Rumus uji *rank spearman correlation* adalah sebagai berikut.

$$\rho = 1 - \frac{6\sum B^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$\rho$  = koefisien korelasi *rank spearman*

$B$  = beda antara jenjang setiap subjek

$n$  = banyaknya subjek.

Untuk dapat mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan korelasi, secara sederhana dapat diterangkan berdasarkan tabel nilai *coefisien correlation*.

Tabel 3.3 Tingkat Keeratan Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Nilai Korelasi	Keterangan
$0,00 - < 0,20$	Hubungan sangat lemah
$\geq 0,20 - < 0,40$	Hubungan rendah
$\geq 0,40 - < 0,70$	Hubungan sedang/cukup
$\geq 0,70 - < 0,90$	Hubungan kuat/tinggi
$\geq 0,90 - < 1,00$	Hubungan sangat kuat/tinggi

Sumber: Buku Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian