BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian, penelitian ini dapat membangun teori yang akan membantu menjelaskan gejala atau fenomena tertentu. Penelitian kuantitatif dari (Jaya, 2020) menjelaskan Penelitian kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menemukan hasil melalui pengolahan data statistik atau teknik pengukuran tertentu. Fokus utama pendekatan ini terletak pada pengamatan berbagai fenomena manusia yang memiliki karakteristik khusus, yang lazim disebut sebagai variabel. Dalam praktiknya, keterkaitan antarkandungan variabel tersebut akan diuji secara objektif menggunakan landasan teori yang relevan dan analisis statistik.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah. Lokasi penelitian dipilih karena Kecamatan Selat merupakan salah satu wilayah yang memiliki masyarakat pengguna layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan latar belakang yang beragam. Selain itu, wilayah ini relevan dengan fokus penelitian mengenai kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pengguna BSI. Pemilihan lokasi penelitian juga

didasarkan pada kemudahan peneliti dalam melakukan observasi, penyebaran kuesioner, serta pengumpulan data secara langsung kepada masyarakat pengguna BSI di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, sebagai responden dalam penelitian ini. Pilihan responden didasarkan pada pengalaman mereka menggunakan layanan dan melakukan transaksi dengan BSI, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap variabel yang diteliti.

Objek penelitian ini mencakup pengaruh kualitas layanan (X1) dan citra merek (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam proses analisis.

D. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi

Menurut Jaya, (2020) Populasi adalah totalitas dari seluruh unit atau subjek yang menjadi fokus pengamatan, baik itu individu, organisasi, maupun objek tertentu yang memiliki kriteria untuk diteliti. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari semua nasabah Bank Syariah Indonesia

(BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang memiliki atribut yang relevan untuk menentukan variabel kepuasan mereka.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Responden yang dijadikan populasi penelitian merupakan pengguna BSI yang melakukan transaksi minimal 1–5 kali dalam satu bulan terakhir, sehingga dianggap memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas layanan, citra merek, dan tingkat kepuasan pengguna. Namun, karena jumlah pengguna BSI di Kecamatan Selat tidak diketahui secara pasti dan data terkait jumlah pengguna tidak tersedia secara terbuka, maka populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tak terbatas (*infinite population*).

2. Sampel

Menurut Jaya, (2020) Sampel dipahami sebagai perwakilan dari populasi yang diambil untuk mempermudah proses penelitian. Peneliti menyadari adanya kendala dalam hal jangkauan waktu, biaya, dan tenaga jika harus menjangkau seluruh responden pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terletak di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel yang representatif guna memberikan gambaran mengenai kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Penentuan ukuran sampel merupakan langkah vital dalam analisis kuantitatif. Secara teoretis, sampel yang mampu mewakili populasi secara sempurna adalah populasi itu sendiri. Akan tetapi, dalam praktiknya peneliti dapat menggunakan ukuran sampel tertentu, dengan catatan sampel tersebut harus dipilih secara cermat agar tetap representatif dalam menggambarkan karakteristik seluruh nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.

Rumus Wibisono:

$$n= \left(\frac{(Z\alpha/2).\sigma}{e}\right)^2$$

Keterangan : n = jumlah sampel yang dicari

Za/2 = nilai tabel Z dengan tingkat kepercayaan 95%

σ = standar deviasi populasi 0,25 (sudah ketentuan)

e = tingkat kesalahan yang diambil 5% (0,05)

Penyelesaian:

$$n= \left(\frac{(Z\alpha/2).\sigma}{e}\right)^2$$

$$n= \left(\frac{(1,96).0,25)}{0,05}\right)^2$$

$$n= \left(\frac{(0,49)}{0,05}\right)^2$$

$n= (9,8)^2 = 96,04$. (Kamil, 2024)

E. Teknik pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling dari Jaya, (2020) teknik incidental sampling adalah metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan. Dalam kasus ini, konsumen yang bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja di lokasi penelitian dapat dianggap sebagai responden jika mereka memenuhi kriteria dan dapat memberikan informasi tentang kualitas layanan dan citra merek. *Convenience sampling* atau pengambilan sampel secara aksidental merupakan teknik yang mengandalkan kemudahan akses peneliti terhadap subjek yang ada. Dalam praktiknya, peneliti hanya mengambil sampel dari orang-orang yang paling mudah ditemui di lokasi.(Khoiroh & Anam, 2026)

Selain itu, teknik ini dinilai efektif untuk penelitian yang menggunakan kuesioner langsung kepada responden yang sedang melakukan transaksi atau berada di lingkungan bank, serta sesuai dengan keterbatasan waktu penelitian. Kriteria responden pada penelitian ini ialah:

1) Nasabah penggunna Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.
2) Berusia minimal 18 tahun.
3) Bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Dengan teknik ini, diharapkan diperoleh gambaran yang representatif mengenai pendapat nasabah terhadap kualitas layanan dan citra merek,

sehingga hasil dari penelitian dapat mencerminkan kondisi di lapangan meskipun jumlah populasi secara keseluruhan tidak diketahui.

F. Data dan sumber data

1) Jenis data

a. Data primer

Menurut Jaya, (2020) data primer, ialah data yang kita minta langsung dari sumbernya, misalnya lewat wawancara, kuesioner, atau diskusi kelompok (FGD). Karena sifatnya masih mentah, data ini perlu kita olah sendiri sebelum bisa digunakan.

Sebagaimana yang di kemukakan oleh Sugiyono, (2023) Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari objek atau subjek penelitian melalui terjun langsung ke lapangan.

Pada penelitian ini, data utama dikumpulkan langsung dari respon pengguna aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas melalui kuesioner. Kuesioner tersebut dirancang untuk menggali informasi terkait variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank. Data primer ini bersifat orisinal karena diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek penelitian.

b. Data sekunder

Menurut Jaya, (2020) data sekunder, Berbeda dengan primer, data ini didapatkan secara tidak langsung melalui perantara, seperti laporan keuangan, jurnal, buku, atau arsip pemerintah. Kelebihannya, data sekunder biasanya sudah siap pakai dan tidak menuntut kita untuk mengolahnya dari nol lagi.

Sugiyono, (2023) menyatakan bahwa data sekunder adalah informasi yang berasal dari sumber tidak langsung. Data tersebut umumnya diperoleh melalui kajian literatur, dokumen resmi, serta berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

c. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah pengguna aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang dijadikan responden dalam pengisian kuesioner. Mereka dianggap memiliki pemahaman dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian, yang membuat mereka menjadi pilihan yang tepat. Proses analisis dan penarikan kesimpulan penelitian bergantung pada data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner.

G. Variabel dan Indikator

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Teori	Skala
1	Kualitas layanan (X1)	Keandalan (realiability)	(Septia dkk., 2023)	Likert
		Daya tanggap (*responsiveness*)		Likert
		Jaminan (*assurance)*		Likert
		Empati (*empathy*)		Likert
		Bukti fisik (*Tangibles*)		Likert
2	Citra merek (X2)	*Personality*	(Kamil, 2024)	Likert
		Reputation		Likert
		Value		Likert
		Corporate identity		Likert
3	Kepuasan nasabah (Y)	Kinerja	(Sa'diah, 2025)	Likert
		Perasaan puas		Likert
		Kepuasan menyeluruh		Likert

Sumber: *Tabel diolah, 2026*

Tabel 3. 2 Pertanyaan

Variabel	Indikator	Pertanyaan	No. item
Kualitas layanan (X1)	Keandalan (*realiability*)	Kecepatan staf Bank Syariah Indonesia dalam melayani nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	X1.1
		Staf Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang berguna bagi nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	X1.2

	Daya tanggap (*responsiveness*)	Staf Bank Syariah Indonesia cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	X1.3
		Staf Bank Syariah Indonesia selalu siap membantu nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	X1.4
	Jaminan (*assurance)*	Staf Bank Syariah Indonesia bersikap sopan saat melayani nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	X1.5
		Staf Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk bank	X1.6
	Empati (*empathy*)	Staf Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan nasabah	X1.7
		Staf Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian kepada setiap nasabah	X1.8
	Bukti fisik (*Tangibles*)	Bank Syariah Indonesia memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	X1.9
		Ketersediaan lahan parkir yang memadai	X1.10
Citra merek (X2)	*Personality*	BSI dikenal memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi nasabah	X2.1

		BSI memiliki karakter sebagai bank yang profesional dan terpercaya	X2.2
	Reputation	BSI dikenal sebagai bank syariah terbesar di Indonesia	X2.3
		BSI dikenal sebagai bank yang bebas dari sistem bunga (riba)	X2.4
	Value	Saya percaya BSI mengedepankan sikap amanah kepada nasabah	X2.5
		BSI menunjukkan loyalitas dalam melayani nasabah	X2.6
	Corporate identity	BSI mampu menjaga nilai-nilai perusahaan "AKHLAK"	X2.7
		Identitas BSI mencerminkan nilai-nilai Islam dalam operasionalnya	X2.8
Kepuasan nasabah (Y)	Kinerja	Staf mengutamakan kebutuhan dan kepentingan nasabah	Y.1
		Penampilan staf bank rapi dan profesional	Y.2
		Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	Y.3
	Perasaan puas	Pelayanan yang diberikan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan	Y.4
		Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	Y.5

		Teller melayani sesuai urutan tanpa membeda-bedakan nasabah	Y.6
	Kepuasan menyeluruh	Saya bersedia merekomendasikan Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas	Y.7
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	Y.8
		Saya berniat untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia di masa mendatang	Y.9

Sumber: *Tabel diolah, 2026*

H. Teknik pengumpulan data

Salah satu metode pengumpulan data utama yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang melibatkan penyediaan kepada responden sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab atau dipenuhi. Metode pengumpulan data ini termasuk instrumen pengumpulan data yang cukup efektif jika peneliti telah memahami secara menyeluruh variabel yang akan diteliti serta informasi yang diharapkan dari responden, khususnya

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan tertutup, sehingga responden hanya diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan. Tujuan penggunaan format ini adalah untuk mempermudah

pengisian serta mengurangi kemungkinan perbedaan penafsiran antar responden. Distribusi kuesioner dilakukan secara online melalui Google Form. Penggunaan media digital tersebut dipilih karena lebih praktis dalam penyebaran, lebih efisien dari segi waktu, serta memudahkan proses pengolahan dan rekapitulasi data yang diperoleh dari responden.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah aktif BSI Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang bersedia dan secara sukarela mengisi kuesioner. Setiap tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, atau persepsi responden terhadap variabel yang diteliti, mulai dari tingkat sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Penggunaan skala ini memudahkan peneliti dalam mengkuantifikasi data sehingga hasilnya dapat dianalisis secara statistik. Dengan demikian, metode kuesioner berbasis Google Form dinilai efektif dan efisien dalam mendukung kelancaran proses pengumpulan data penelitian ini.

Menurut Erinsyah dkk., (2024) Pada penelitian ini, skala Likert yang biasanya terdiri dari lima tingkat penilaian dimodifikasi menjadi empat tingkat skala. Perubahan tersebut dilakukan untuk mengurangi kemungkinan responden memilih jawaban netral. Adapun penilaian skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Skla Likert

Skala	Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Angka	4	3	2	1

Sumber: *Tabel diolah, 2026*

I. Teknik analisis data

Analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh melalui penelitian sehingga menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, analisis data dapat dipahami sebagai serangkaian teknik atau metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data agar diperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Uji kuesiner
    a. Uji validitas

        Menurut Sujarweni & Utami (2025) Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan pada penelitian ini. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan

dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Apabila r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.
2. Apabila r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan tabel distribusi Product Moment dengan derajat kebebasan *(df = n − 2)* pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni & Utami, (2025) Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan 51 abunga konsistensi dan kestabilan jawaban responden terhadap item pertanyaan dalam kuesioner yang merepresentasikan konstruk 51 abungan penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah 51abungan51n menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan pada waktu yang berbeda. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Kriteria pengujian 51abung sebagai berikut:

1. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel.

2. Apabila nilai Cronbach's Alpha ≤ 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas,

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan Monte Carlo, Normal P-P Plot, Histogram, serta Skewness dan Kurtosis. Pada uji Kolmogorov-Smirnov Monte Carlo, data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Pada Normal P-P Plot, data dikatakan normal jika titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal. Pada histogram, data berdistribusi normal apabila membentuk pola kurva lonceng (bell-shaped curve). Sementara itu, pada uji Skewness dan Kurtosis, data dinyatakan normal apabila nilai rasio berada pada rentang -2 hingga +2.

b. Uji Multikolinearitas, dilakukan dengan melihat nilai Tolerance (≥ 0,10) dan Variance Inflation Factor (VIF) (≤ 10) untuk memastikan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen.

c. Uji heteroskedstisitas, bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas atau memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dan scatterplot. Pada uji Glejser,

dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada tabel Coefficients. Apabila nilai signifikansi setiap variabel independen lebih besar dari atau sama dengan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas. Selain itu, pengujian juga dilakukan melalui metode scatterplot dengan melihat pola penyebaran titik pada grafik antara nilai ZPRED dan SRESID. Apabila titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila titik-titik membentuk pola tertentu, seperti mengerucut, melebar, bergelombang, atau menyerupai kipas, maka menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis regresi linear berganda

Menurut Jaya, (2020) Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X_1) dan citra merek (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Data

penelitian diolah menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Citra merek

E = Eror term.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, dapat diketahui secara simultan pengaruh 54abungan 54abungan54n54 yang terdiri dari sub-variabel kualitas layanan, yaitu berwujud, empati, responsivitas, keandalan, dan jaminan, serta sub-variabel citra merek, yaitu kepribadian (karakter), reputasi, nilai, dan identitas korporat, terhadap 54 abungan dependen berupa kepuasan pelanggan Bank Syariah Indonesia.

4. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Jaya, (2020), Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada rentang 0 sampai dengan 1. Semakin kecil nilai R^2 atau

mendekati 0, maka semakin kecil kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

5. Uji Hipotesis

Menurut Jaya, (2020) Untuk menguji hipotesis penelitian, dilakukan pengujian secara simultan menggunakan uji F. Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu kualitas layanan (X_1) dan citra merek (X_2), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna (Y). Hipotesis yang digunakan dalam uji F adalah sebagai berikut:

H_0: Kualitas layanan (X_1) dan citra merek (X_2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_a: Kualitas layanan (X_1) dan citra merek (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau berdasarkan nilai signifikansi (Sig.):

1. Jika nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai Sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

6. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X_1) dan citra merek (X_2) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y). Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0{,}05$).

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0: Secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a: Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika t hitung ≤ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau berdasarkan nilai signifikansi (Sig.):

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) ≥ 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.