

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Uraian mengenai metode penelitian ini meliputi *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

#### **A. *Setting* Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah cabang Palembang yang beralamat Jl. Jendral Sudirman km 3.5, kelurahan 20 Ilir, kecamatan Ilir Timur kota Palembang (30127) provinsi Sumatera Selatan.

#### **B. *Desain* penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya. Maka desain tulisan ini termasuk pada jenis penelitian lapangan (field research) yang dilakukan dengan mengumpulkan data informasi yang diperoleh langsung oleh responden nasabah Bank BNI Syariah cabang Palembang.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis yang digunakan penulis adalah data kuantitatif. Kuantitatif adalah selalu berhubungan dengan angka, baik angka yang diperoleh dari pencacahan maupun perhitungan. Data yang telah diperoleh dari pencacahan selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk yang lebih

mudah dimengerti oleh pengguna data tersebut. Sajian data kuantitatif sebagai hasil analisis kuantitatif dapat berupa angka-angka maupun gambar-gambar grafik.<sup>1</sup>

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini data primer adalah informasi yang diperoleh kuisioner.

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di Bank BNI Syariah Cabang Palembang menggunakan Produk Tabungan ib Hasanah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Sampel harus representatif

---

<sup>1</sup>Heri junaidi, *metode penelitian berbasis temukenali*, (Palembang: CV.Amanah,2018)hlm.72

<sup>2</sup> Munawaroh, *metode penelitian*, (Malang:intimedia,20130,HLM.82

<sup>3</sup> Muhajirin dan Maya panorama, *pendekatan praktis metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*, (Yogyakarta: Idea press, 2017),hlm.113

maksudnya adalah sampel yang dimiliki harus dapat mewakili dari semua karakteristik dari populasi.<sup>4</sup>

Karena nasabah paling banyak di tabungan ib Hasanah, maka diambil populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Tabungan ib Hasanah PT. Bank BNI Syariah cabang Palembang yang berjumlah 9.234 orang.

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, karena populasi berjumlah lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel ini menggunakan metode pengambilan sampel dilapangan menggunakan teknik *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data .<sup>5</sup>

Jadi kriteria sample adalah : nasabah aktif Bank BNI Syariah dalam Memilih Produk Tabungan ib Hasanah , masa penelitian terhitung mulai dari bulan Mei - Juni 2019, sedangkan teknik pengambilan Sampel dengan menggunakan rumus Slovin<sup>6</sup>:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

---

<sup>4</sup>Kesumawati, Nila Dkk, *pengantar statistika penelitian*, ( Depok : PT Raja grafindo persada,2017),hlm.11

<sup>5</sup> Sugiyono, *metode penelitian bisnis*,(Bandung: Alfabeta cv,2008),hlm.122

<sup>6</sup> Muhajirin dan Maya panorama, *pendekataan praktis metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*, (yogyakarta; Idea press , 2017),hlm.123

$N$  = jumlah populasi

$e$  = *error level* (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sample

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{9.234}{1+9.234(0,1)^2} = \frac{9.234}{93,34} = 98 \text{ Responden}$$

## E. Teknik dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuantitatif dapat dilakukan dengan beberapa metode yaitu survei, observasi.<sup>7</sup> Survei merupakan informasi mengumpulkan data dengan menanyai orang melalui daftar pertanyaan terstruktur. Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat objek atau kejadian melalui secara sistematis.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuisisioner, kuisisioner adalah suatu alat (instrument) dalam kegiatan pengumpulan data, mencakup seluruh butir pertanyaan yang diperlukan sehingga data yang diperoleh menjadi berguna karena memberikan data statistik yang memenuhi syarat sebagai informasi yang berkualitas.<sup>8</sup> Penelitian ini menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Palembang.

Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan skor pengukuran dengan menggunakan Skala likert, Skala likert adalah pengukuran yang dikembangkan oleh likert (1932). Mempunyai empat atau

---

<sup>7</sup> Danang Suyonto, Op.cit, hlm.19

<sup>8</sup> Asra,abuzar, *pengantar statistika 1 panduan bagi pengajar dan mahasiswa*, (Depok:PT.Rajagrafindo persada,2017),hlm.16

lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalnya pengetahuan, sikap, dan perilaku.<sup>9</sup> Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki intensitas yang sama. Keunggulan indeks ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas mulai dari:<sup>10</sup>

- a. Sangat setuju (SS) = diberi skor/bobot 5
- b. Setuju (S) = diberi skor/bobot 4
- c. Netral (N) = diberi skor/bobot 3
- d. Tidak setuju (TS) = diberi skor/bobot 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) = diberi skor/bobot 1

## **F. Definisi Operasional Variabel**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional yang dimaksudkan untuk menjabarkan Variabel-Variabel yang timbul dalam suatu Penelitian kedalam indikator-indikator yang lebih terperinci.

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah seorang nasabah dapat mengetahui Kualitas Pelayanan dengan cara membandingkan yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya. Yang diharapkan adalah kinerja jasa yang di angan-angankan diberikan oleh penjual jasa , kinerja jasa

---

<sup>9</sup>Muhajirin dan Maya panorama, Op.cit,hlm.237

<sup>10</sup>Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, Op.cit,hlm.110

yang diharapkan ini muncul berdasarkan informasi-informasi dari mulut ke mulut.<sup>11</sup> Adapun Indikator pada Kualitas Pelayanan yaitu :

a. keandalan (*reliability*), Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya. Indikatornya adalah:

1. menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
2. keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.
3. karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

b. Responsivitas (*responsiveness*), Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.<sup>12</sup> Indikatornya adalah:

1. Layanan tepat waktu bagi pelanggan.
2. Ketersediaan untuk membantu pelanggan.
3. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.

c. Jaminan (*assurance*), yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Indikatornya adalah:

1. Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan.

---

<sup>11</sup> Harman malau, *Manajemen pemasaran*, (Bandung: Alfabeta,2017)hlm.67

<sup>12</sup> Ascarya, *akad dan produk Bank syariah*,( jakarta: PT. Raja grafindo persada,2015),hlm.56

2. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.
  3. kemampuan pegawai bertugas dengan baik
- d. Empati (*empathy*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen<sup>13</sup>. Indikatornya adalah:
1. Memahami kebutuhan nasabah
  2. Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian.
  3. Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), *Tangible* berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan media komunikasi.<sup>14</sup>
- Indikatornya adalah:
1. Bentuk fisik yang modern secara interior dan eksterior
  2. Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional.
  3. Fasilitas yang menarik secara visual dan modern
- b. Kepuasan Nasabah
- Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja

---

<sup>13</sup> *ibid*

<sup>14</sup> *ibid*

suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>15</sup> Adapun Indikator dari kepuasan nasabah adalah yaitu:<sup>16</sup>

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi : jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3. Kinerja pelayanan

Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, kualitas yang didapat dari kinerja yang baik, memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *perilaku konsumen pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset,2013),hlm.181

<sup>16</sup> Kasmir, *manajemen perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo,2014),hlm.264

<sup>17</sup> Ascarya,Op.cit,hlm. 209

**Tabel 3.1**

**Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	skala
1	Kualitas pelayanan (X) seorang nasabah dapat mengetahui kualitas pelayanan dengan cara membandingkan yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya.	1. Keandalan ( <i>reability</i> )  2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )  3. Jaminan ( <i>assurance</i> )  4. Kepedulian ( <i>emphaty</i> )  5. Bentuk fisik ( <i>tangible</i> )	1. Penyedia jasa layanan 2. Handal dalam penanganan 3. Pengetahuan  1. layanan tepat waktu 2. Kesiapan 3. Merespon  1. Kepercayaan dan keyakinan 2. menjamin kinerja yang baik 3. kemampuan pegawai bertugas  1. Memahami nasabah 2. Perhatian 3. Mengutamakan nasabah  1. Interior dan eksterior 2. Rapi dan profesional 3. Visual dan modern	Skala <i>likert</i>
2	Kepuasan nasabah (Y) sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen setelah menggunakan sebuah produk atau jasa .	1. Produk  2. Harga  3. Kinerja pelayanan	1. Jenis produk 2. Kualitas produk 3. Persediaan produk  1. Kesesuaian 2. Tingkat harga 3. Variasi  1. Kinerja yang baik 2. Memberikan dorongan 3. Bekerjasama	Skala <i>likert</i>

Sumber: Data primer, diolah Mei 201

## G. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidandan kesahihan suatu instrumen. Jika instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk degree of freedom (df) =n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sample.<sup>18</sup> Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka variabel atau indikator tersebut valid, jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka variabel atau indikator tidak valid. Uji validitas dapat diperoleh dengan program SPSS.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkapkan informasi dilapangan sebagai alat pengumpulan data. Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tingkat konsisten internal jawaban responden terhadap instrumen untuk mengukur variabel karakteristik kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Suatu instrumen koefisien alpha cronbach kurang dari 0,6 dipertimbangkan kurang baik, 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 baik. Uji

---

<sup>18</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS25 edisi 9*, (Semarang: Undip,2018),hlm.51

reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

## H. Teknik Analisis data

### 1. Analisis Regresi

#### a. Pengertian analisis regresi

Analisis regresi merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan. Dengan demikian, analisis regresi sering disebut sebagai analisis prediksi. Karena merupakan prediksi, maka nilai prediksi tidak selalu tepat dengan nilai riilnya, semakin kecil tingkat penyimpangan antara nilai prediksi dengan nilai riilnya, maka semakin tepat persamaan regresi yang terbentuk.<sup>19</sup>

#### b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:<sup>20</sup>

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel tidak bebas (terikat)

X = Variabel bebas

a = nilai *intercep* (konstan)

---

<sup>19</sup>Albert kurniawan, *metode riset untuk ekonomi dan bisnis teori, konsep, dan praktik penelitian bisnis*, (Bandung : Alfabeta cv,2014),hlm. 178

<sup>20</sup>Sugiyono, *statistika untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2017),hlm.261

b = koefisien arah regresi

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>21</sup>

### b. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).<sup>22</sup>

### c. Uji Linearitas

Uji Linearitas merupakan uji persyaratan analisis untuk mengetahui pola data, apakah data berpola linear atau tidak.<sup>23</sup> Uji ini berkaitan dengan penggunaan regresi linear. Jika akan menggunakan jenis regresi linier, maka datanya harus menunjukkan pola (diagram)

---

<sup>21</sup>V.wiratama sujarweni, Op.cit,hlm.225

<sup>22</sup> Agus tri basuki dan nano prawoto. Op.cit,hlm.104

<sup>23</sup>Misbahuddin dan Iqbal hasan,Op.cit,hlm. 292

yang berbentuk linear (lurus). Jika akan menggunakan jenis regresi nonlinear, maka datanya tidak perlu menunjukkan pola linear.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi atau Uji R<sup>2</sup>

Apabila koefisien korelasi dikuadratkan, akan menjadi koefisien determinasi, yang artinya penyebab perubahan pada variabel terikat yang datang dari variabel bebas, sebesar kuadrat koefisien korelasinya. Koefisien determinasi ini menjelaskan besarnya pengaruh nilai suatu variabel terhadap naik atau turunnya (variasi) nilai variabel lainnya.<sup>24</sup>

#### b. Uji T atau Uji Parsial

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 109

<sup>25</sup> *ibid*, hlm. 88