

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan sekitaran di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yaitu, di Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 ilir, Bukit Kacil Kota Palembang Sumatra Selatan 30134, yang mayoritas nasabah di bank tersebut.

B. Desain Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya, maka desain tulisan ini termasuk pada jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dengan cara menyebarkan kuisioner ke nasabah di bank sumsel babel cabang syariah palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

a) Jenis Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka.

b) Sumber Data

Sumber data yang digunakan data primer, peneliti menggunakan kuisioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut sebagai responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan¹. Penelitian ini menggunakan hasil dari pengisian pada kuesioner oleh responden nasabah pada Bank Sumsel Babel

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta. Jakarta 2014. Hlm:172

Cabang Syariah Palembang yaitu, di Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 ilir, Bukit KacilKota Palembang Sumatra Selatan 30134.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya juga disebut studi populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Tabungan Rofiqoh periode Desember 2017 yang berjumlah 45.733 ribu nasabah yang menabung di bank sumsel babel syariah cabang Palembang².

b) Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi.³

Metode penentuan sampel menggunakan metode *sampling accidental* (insidental). Metode *sampling accidental* adalah teknik sampling nonprobabilitas yang menyeleksi sampel dari orang-orang yang sudah ada dan cocok⁴. Sampel yang diambil berdasarkan kebetulan, yaitu, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber

² Ibid, hlm: 173

³ Ibid, hlm: 174

⁴ Rahmat, *Statistika Penelitian*, Pustaka Setia. Bandung, (2014) hlm: 129

data. Untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin

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

di mana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misal 10% jumlah populasi adalah 45.733 orang maka :

$$n = \frac{45.733}{1+45.733.0,12} = 99,78 \text{ (dibulatkan jadi 100)}$$

jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan Rumus Slovin adalah 100 nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.⁵

Kepuasan konsumen merupakan variabel kualitatif, maka pengukurannya memerlukan penyekalaan (*scaling*). Dalam pengukuran skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sekelompok orang tentang fenomena tertentu.

Tabel 3.1

⁵ Ibid. Hlm: 105

Pengukuran skala likert

Penilaian Skor	Skor
SS = Sangat Setuju	5
ST = Setuju	4
RG =Ragu-ragu/Netral	3
TS = Tidak Stuju	2
STS =Sangat Tidak Setuju	1

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (X) dan bariabel terikat (Y).

a) Variabel Bebas (*Independent Variable*) (X)

Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau varaiabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan gejala yang dibservasi⁶. Variabel independen dalam pelitian ini yaitu,

- Etika (X₁)
- Pelayanan Prima (X₂)

b) Variabel Terikat (*Dependen Variable*) (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian, sebuah masalah tercermin dalam variabel terikat, variabel terikat dipengaruhi

⁶ Ibid, hlm:77

oleh variabel lain atau variabel yang tergantung dengan variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel/konstruktur dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.⁷

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Indikator
1	Etika (X ₁)	Pada penelitian yang dilakukan oleh Afrida Putritama ⁸ mengenai Etika adalah kaidah atau seperangkat prinsip yang mengatur hidup manusia, yang merupakan bagian dari filsafat rasional dan kritis tentang norma dan moralitas.	Indikator Etika yakni: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa Tanggung Jawab 2. Prinsip Profesionalitas 3. Integritas 4. Obyektivitas

⁷ Muhammad Nasir, *Metode Penelitian*, PT Ghalia Indonesia, Jakarta, 1999. Hlm. 152

⁸ Afrida Putritama, "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah". *Jurnal Nominal* Vol VII. No.1, 2018. Hal:4

2	Pelayanan Prima (X ₂)	<p>Pada penelitian yang dilakukan Sonny Koeswara dan Muslimah⁹ mengenai pelayanan yang sangat baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan ialah salah satu komponen yang perlu diwujudkan karena memiliki pengaruh yang besar dalam menarik nasabah.</p>	<p>terdapat indikator pelayanan prima yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan (<i>Abilty</i>) 2. Sikap (<i>Attitude</i>) 3. Penampilan (<i>Appearance</i>) 4. Perhatian (<i>Attention</i>) 5. Tindakan (<i>Action</i>)
3	Kepuasan Nasabah (Y).	<p>Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian kinerja dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.¹⁰</p>	<p>Menurut Hawkins dan Looney dalam Tjiptono Faktor yang menjadi indikator dalam pembentukan kepuasan pelanggan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan

H. Instrumen Penelitian

⁹ Sonny Koeswara, Muslimah. "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA". Jurnal PASTI. Vol VIII. No. 1

¹⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian* , Andi Publisher (2014)

a) Uji Validitas

Validitas suatu instrumen yaitu, seberapa jauh instrument itu benar-benar mengukur obek yang hendak diukur¹¹. Uji validitas digunakan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka data tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda¹². Reliabilitas dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan konsisten. Hubungan tersebut dinyatakan dengan koefisien “r” berkisar dari 0 sampai dengan 1 dan nilai > 0,6 artinya butir pertanyaan atau variabel tersebut adalah reliabel atau dapat dipercaya. Hal ini artinya data yang digunakan telah layak digunakan pada analisis berikutnya.

I. Teknik Analisis Data

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah data penelitian diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal. Uji distribusi normal

¹¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif & gabungan*, Kencana. Jakarta (2014) hlm: 234

¹² Ibid. Hlm:242

merupakan syarat untuk semua uji statistik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai kolmogorov smirnov dapat menggunakan program analisis statistik IBM SPSS Statistics 21. Apabila nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal.¹³

b) Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis hubungan, bertujuan untuk melihat apakah hubungan dua variabel membentuk garis lurus (linear). Caranya dengan membandingkan data empirik dengan data ideal. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linier tidaknya hubungan antar masing-masing variabel penelitian.¹⁴

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkan dengan koefisien korelasi antar variabel bebas. Cara menguji adanya kasus multikolinieritas adalah dengan patokan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas, untuk melihat adanya kasus multikolinieritas adalah dengan melihat VIF, apabila nilai VIF suatu model kurang dari 10, maka model tersebut dinyatakan bebas dari gejala multikolinieritas.¹⁵

¹³Imam, Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, PT RajaGrafindo Persada, Malang, 2016. Hlm. 93

¹⁴*Ibid*, hlm: 98

¹⁵*Ibid*, hlm: 103

d) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan varians variabel dalam model tidak sama. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya kasuheteroskedastisitas adalah dengan memperhatikan *plot* dari sebaran residual (*ZRESID) dan variabel yang diprediksikan (*ZRED). Jika sebaran titik-titik dalam *plot* tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.¹⁶

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh suatu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus Regresi Linier Berganda

$\gamma = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$ Dimana:

Y = Variabel terikat, X₁ = Variabel bebas pertama

X₂ = Variabel bebas kedua

X₃ = Variabel bebas ketiga, X_n = Variabel bebas

ke...n a dan b₁ serta b₂ = konstanta.

3) Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F), dan Koefisien Determinasi (R²).

a) Uji Parsial (Uji T)

¹⁶*Ibid*, hlm: 104

Uji ini digunakan untuk melihat signifikan yang berpengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan dari pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan (penolakan) hipotesis dilakukan jika signifikan $> 0,05$ jadi hipotesisnya ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Jika signifikan $< 0,05$ jadi hipotesisnya diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau simultan digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis linear berganda dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y dengan cara melihat nilai F_{hitung} dan f_{tabel} serta nilai signifikannya untuk menentukan apakah terjadi pengaruh secara bersama-sama antara variabel dependent dan independent.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi R^2 adalah analisis untuk menelaah hubungan antara dua pengukur, jika ada keeratan hubungan linier antara kedua pengukur, jika ada keeratan hubungan linier antara kedua perubahan tersebut dinyatakan dengan korelasi.¹⁷ Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel independen

¹⁷Asep Saipuddin dkk, *Statistika Dasar*, PT Grasindo, Jakarta, 2009 .hlm: 91

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X_1, X_2 , terhadap variasi naik-turun Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pada garis regresi untuk menentukan Y .