

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yaitu, di Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 ilir, Bukit Kacil Kota Palembang Sumatra Selatan 30134, selain itu\* penelitian ini juga dilakukan di Bank Sumsel Babel Capem UIN Raden Fatah Palembang yang mayoritas nasabah tabungan Rofiqoh 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 syariah cabang palembang.

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

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

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka, kuantitatif untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Suryani Hendryadi, Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, Prenadamedia Group, Jakarta. (2014) .hlm: 109

Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuesioner yang diisi oleh konsumen yang menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data yang bersifat primer ini dapat menggunakan angket/kuesioner, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi, dan sebagainya.<sup>2</sup> Data primer yang digunakan penelitian ini menggunakan hasil dari pengisian pada kuesioner oleh responden, yaitu nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

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

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.<sup>3</sup> Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek peneliti.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm: 173

<sup>3</sup> Sekaran, U. *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat (2006), hlm: 121

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, Bandung, Alfabeta, (2007), hlm: 90

Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Tabungan Rofiqoh periode Desember 2018 berjumlah sebanyak 40.903 orang<sup>6</sup> di bank sumsel babel cabang syariah Palembang.

## 2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi.<sup>7</sup>

Metode penentuan sampel menggunakan metode (*sampling insidental*) 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 cocok sebagai

---

<sup>5</sup>Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, Pengantar Statistika edisi kedua, Bumi Aksara, Jakarta (2012) .hlm: 181

<sup>6</sup>Hasil Wawancara Dari *Customer Service* Di Perusahaan Tersebut.

<sup>7</sup>Suryani, Hendryadi, Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, PT. Fajar Intetpratama Mandiri, Jakarta (2014) hlm:192

sumber data<sup>8</sup> Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah setiap nasabah yang dijumpai di bank sumsel babel cabang syariah Palembang. Untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin<sup>9</sup>:

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

di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditorelir atau diinginkan, misal 10%. Jumlah populasi adalah 40.903 orang maka :

$$n = \frac{40.903}{1+40.903.0,1^2} = 99,75 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin adalah 100 orang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.<sup>10</sup> Kuesioner berisi daftar pertanyaan untuk mengetahui pengaruh citra bank dan kualitas

---

<sup>8</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta

<sup>9</sup>Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, PT RajaGrafindo, Yogyakarta, (2013). hlm:180

<sup>10</sup>Suryani, Hendryadi, *Op. Cit*, hlm:173

pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank sumsel babel syariah cabang Palembang. Peneliti mendampingi responden mengalami kesulitan dalam mengisi, maka akan dijelaskan oleh peneliti.

Kepuasan konsumen merupakan variabel kualitatif, maka pengukurannya memerlukan penyekalan (*scaling*) untuk mengurangi subyektifitas responden. Dalam pengukuran skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sekelompok orang tentang fenomena tertentu. Dalam skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.<sup>11</sup>

**Tabel 3.1**

**Pengukuran skala likert**

<b>Penilaian Skor</b>	<b>Skor</b>
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).

---

<sup>11</sup>Danang sunyono, Perilaku Konsumen Teori, Kuesioner, alat, dan analisis data. Yogyakarta,CAPS (2014). Hlm: 113-115

## 1. Variabel Bebas/Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel bebas adalah variabel yang dalam hubungannya dengan variabel lain bertindak sebagai penyebab atau variabel yang mempengaruhi variabel terikat.<sup>12</sup> Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- a. Citra Bank ( $X_1$ )
- b. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

## 2. Variabel Terikat/Dependen (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian, sebuah masalah tercermin dalam variabel terikat, variabel terikat dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tergantung dengan variabel lain.<sup>13</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi Operasional Variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel/konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.<sup>14</sup> Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>12</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung. Cv . Alfabeta, (2004), hlm:23

<sup>13</sup>*Ibid*, hlm: 53

<sup>14</sup>Muhammad Nasir, Metode Penelitian Jakarta: PT Ghalia Indonesia,(1999). hlm: 152

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Pengertian	Indikator
1	Citra Bank (X <sub>1</sub> )	Pada penelitian yang dilakukan oleh Bloemer dan Ruyter <sup>15</sup> mengenai citra pada sebuah lembaga, dijelaskan bahwa citra sebenarnya adalah suatu persepsi yang kompleks dari pelanggan mengenai suatu lembaga tersebut yang didasarkan pada atribut yang melekat padanya	Indikator citra perusahaan yakni: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekumpulan kesan (<i>impressions</i>)</li> <li>2. Kepercayaan (<i>beliefs</i>)</li> <li>3. Sikap (<i>attitudes</i>)<sup>16</sup></li> </ol>
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ) didefinisikan sebagai penilaian nasabah atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau pelayanan secara menyeluruh	Menurut Zethmal, Parasuraman, dan Berry terdapat lima indikator ( <i>Service Quality</i> ) yang sering dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu <sup>17</sup> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud/<i>Tangibles</i></li> <li>2. Keandalan/<i>Reliability</i></li> <li>3. Daya Tangkap/<i>Responsiveness</i></li> <li>4. Jaminan/<i>Assurance</i></li> <li>5. Perhatian/<i>Emphaty</i></li> </ol>

<sup>15</sup>Bloemer, Josee and Gaby Odekerken-Schroder, 2002, Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer and Store Related Factors, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 15: 68-83.

<sup>16</sup>Nugroho, Subagja. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat GraciaMandiri, Bekasi Timur ISSN: 2338 - 4794 ,Vol.6. No. 1 Januari (2018) hlm: 34

<sup>17</sup>A.A Parasuraman, V.A Zeithaml, dan L.L Berry, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectation..* New York: The Free Press, (1995), hlm: 166

3	Kepuasan Nasabah (Y).	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. <sup>18</sup>	Menurut Hawkins dan Looney dalam Tjiptono Faktor yang menjadi indikator dalam pembentukan kepuasan pelanggan, yaitu: <sup>19</sup> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan
---	-----------------------	---	---

## G. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kalayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.<sup>20</sup> 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.

---

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian , Andi Publisher (2014)

<sup>19</sup>Fandy Tjiptono, *Op, Cit*

<sup>20</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm: 89

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula<sup>21</sup>. Reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner 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.<sup>22</sup>

## H. 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 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 16. Apabila nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal ,

---

<sup>21</sup>Syofian, Siregar. Metode Penelitian Kuantitatif Perhitungan Manual&SPSS, Jakarta, Kencana,(2013). hlm:55

<sup>22</sup>Sugiyono, Metode PenelitianBisnis, Alfabeta, Bandung,(2004), hlm: 137

sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal.<sup>23</sup>

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. Prinsip uji linieritas adalah melihat apakah penyimpangan garis hubungan antar data menjauhi atau mendekati garis linier. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linier tidaknya hubungan antar masing-masing variabel penelitian.<sup>24</sup>

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis kausalitas (regresi). Multikolinieritas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkan dengan koefisien korelasi antarvariabel bebas. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian, akibat yang muncul jika sebuah model regresi berganda memiliki kasus multikolinieritas adalah kesalahan standar estimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel eksogen yang masuk pada model, sehingga signifikan yang digunakan akan menolak hipotesis nol akan semakin besar. Akibatnya model regresi yang diperoleh tidak valid.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Imam, Gunawan, Pengantar Statistika Inferensial, Malang. PT RajaGrafindo Persada,(2016). hlm: 93

<sup>24</sup>*Ibid*, hlm: 98

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm: 102

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 kasus multikolinieritas.<sup>26</sup>

#### d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama, konsekuensi heterokedastisitas dalam model regresi adalah penaksir atau estimator yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun dalam sampel besar. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya kasus heterokedastisitas 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 heterokedastisitas.<sup>27</sup>

## 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*). perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm: 103

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm: 104

variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi dari satu variabel tak bebas (*dependent*).<sup>28</sup>

### **Rumus Regresi Linier Berganda**

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y = Variabel terikat, X<sub>1</sub> = Variabel bebas pertama, X<sub>2</sub> = Variabel bebas kedua

X<sub>3</sub> = Variabel bebas ketiga, X<sub>n</sub> = Variabel bebas ke...n

a dan b<sub>1</sub> serta b<sub>2</sub> = konstanta.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Parsial (Uji T) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

#### a. Uji Parsial (Uji T)

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.

---

<sup>28</sup> Syofian, Siregar. *Op, Cit.* hlm: 301

## b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variabel dependen. 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 memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antar masing-masing pengamatan.

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  $Y$ .

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.<sup>29</sup> Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dengan beberapa variabel independen: Citra Bank ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap satu variabel dependen: Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) berhubungan secara positif atau negatif.

---

<sup>29</sup> Asep Saipuddin dkk, Statistika Dasar, PT Grasindo, Jakarta, (2009).hlm: 91