

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu data yang berupa angka dan dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistic.<sup>31</sup>

Penelitian ini terfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KC Palembang.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan saksama apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dipercaya dan tepat guna untuk daerah (*area*) atau objek penelitiannya.<sup>32</sup>Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KC Palembang.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah

---

<sup>31</sup> Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press, 2014. Hal 129

<sup>32</sup>Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2014. Hal 145

*probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk mempermudah penelitian jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Hair et al*, *Hair et al* merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat dikuesioner.<sup>34</sup> Penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 32 pertanyaan, sehingga minimal ukuran sampel penelitian ini adalah  $32 \times 5 = 160$ . Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 160 responden.

### C. Jenis Penelitian dan Sumber Data

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka.<sup>35</sup> Beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban. Jawaban tersebut selanjutnya diberikan skor yang didapat setelah hasil proses penyebaran kuesioner yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Palembang.

---

<sup>33</sup>*Ibid* hal 150

<sup>34</sup>Mexano Hans Gery, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang*. Jurnal Menara Ilmu. Vol 12 No. 3. 2018. Hal 13

<sup>35</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2015. Hal 89

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu responden melalui kuesioner. Dalam melakukan penelitian ini sumber data primer yang diperoleh langsung dari nasabah PT Bank Syariah Mandiri KC Palembang.

### D. Variabel-Variabel Penelitian

**Tabel 3.1**

**Variabel Operasional Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X1)  (Lindsay 2000)  Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	1. Kerapian 2. Sarana dan prasarana	Likert
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	3. Komunikasi 4. Kemudahan dalam mendapat informasi	Likert
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	5. Pelayanan 6. Penyelesaian masalah	Likert
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	7. Cepat dalam melayani 8. Penjelasan	Likert
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	9. Informasi jelas 10. Kecerdasan	Likert
Kualitas Produk (X2)	Kinerja ( <i>Performance</i> )	1. Kesesuaian 2. Kelebihan	Likert

(Garvin, 1987) Kualitas produk adalah kemampuan dari suatu produk yang dapat memberikan segalanya lebih besar atau lebih unggul sebagai pembanding dengan alternative bersaing dari pandangan pasar.	Fitur ( <i>Features</i> )	3. Keragaman produk 4. Ciri khas produk	Likert
	Kesesuaian ( <i>Conformance</i> )	5. Konsistensi rasa produk 6. Kualitas	Likert
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	7. Peningkatan kualitas 8. Kinerja produk	Likert
	Daya tahan ( <i>Durability</i> )	9. Tingkat ketahanan produk 10. Jangka waktu lama	Likert
	Kemudahan ( <i>Serviceability</i> )	11. Persyaratan mudah 12. Pencairan dana cepat	Likert
	Estetika ( <i>Aesthetics</i> )	13. Daya tarik 14. Inovatif	Likert
	Kesan Kualitas ( <i>Perceived Quality</i> )	15. Kualitas layanan 16. Kualitas produk	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)  (Kotler dan Keller 2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan	Kualitas Produk	1. Pemenuhan kebutuhan 2. Kenyamanan	
	Emosional	3. Kepuasan 4. Kebanggaan	
	Harga	5. Harga terjangkau 6. Kesesuaian harga	

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.			
--	--	--	--

Sumber: diolah 2019

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada 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.<sup>36</sup>Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan Skala *Likert* (1-5) yang mempunyai 5 tingkat preferensi jawaban masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5
- 2) Setuju (S) diberi bobot 4
- 3) Ragu-Ragu (RG) diberi bobot 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015. Hal 142

Semakin besar jumlah yang diberikan responden untuk setiap faktor, maka menunjukkan bahwa faktor tersebut semakin berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

## **2. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyelidiki benda-benda tertulis yaitu buku-buku, jurnal dan web. Buku yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku manajemen pemasaran, analisis regresi dalam penelitian ekonomi dan bisnis, SPSS 16, metode penelitian, dasar-dasar perbankan, perbankan syariah, statistika deskriptif. Jurnal yang digunakan dalam penelitian ini antara lain jurnal manajemen, jurnal riset bisnis dan manajemen, jurnal administrasi bisnis, jurnal EMBA, jurnal bisnis dan manajemen.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Validitas dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur peneliti tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.<sup>37</sup>Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada kemampuan atau tidak alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki. Jadi validitas merupakan kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, oleh sebab itu alat ukur yang valid akan memiliki varians kesalahan yang rendah sehingga diharapkan alat tersebut akan

---

<sup>37</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, Jakarta: Pranadamedia Group, 2015. Hal 234

dipercaya, bahwa angka yang dihasilkan merupakan angka yang sebenarnya. Teknik yang digunakan dalam uji validitas ini adalah metode *Corrected Item Total Correlation* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## 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>38</sup>

Metode pengukuran reliabilitas yang sering digunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrumen yang dinilai. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.60$ .

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistic, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ) maka sudah dapat

---

<sup>38</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2014. Hal 55

diasumsikan berdistribusi normal.<sup>39</sup> Untuk mengetahui normal atau tidaknya data maka dilakukan perhitungan uji normalitas dengan uji statistic *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya  $>0,05$ .

$H_0$  = data berdistribusi normal (Asymp.Sig  $>0,05$ )

$H_a$  = data tidak berdistribusi normal (Asymp.Sig  $<0,05$ )

b) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heterokedastisitas dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolute residual dengan variabel-variabel independen dalam model.<sup>40</sup> Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas dalam model regresi adalah dengan menggunakan output Scatterplot. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan menggunakan output Scatterplot adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola dan titik-titik yang membentuk pola yang teratur maka dapat disimpulkan terjadi heterokedastisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.

---

<sup>39</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015. Hal 57

<sup>40</sup>Agus Tri Basuki, Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016. Hal 63



c) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai cut off yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

d) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).<sup>41</sup>

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel prediktor atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya. Dengan demikian regresi berganda digunakan untuk penelitian yang menyertakan beberapa variabel sekaligus.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> [www.spssindonesia.com](http://www.spssindonesia.com)

<sup>42</sup> Hartono, *SPSS 16.0: Analisis Data Statistika dan Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014. Hal 110

Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub>

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Kualitas Produk

e = Tingkat eror, tingkat kesalahan

#### 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu uji T dan Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

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

Uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).<sup>43</sup>

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t Parsial dalam Analisis Regresi :

---

<sup>43</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015. Hal 161

1) Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  table maka variabel bebas berpengaruh terhadap variable terikat

2) Jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  table maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS :

1) Jika nilai Sig.  $<$  0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat

2) Jika nilai Sig.  $>$  0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

b) Uji F (Simultan)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model (Uji Anova), yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Kriteria dalam Uji F adalah sebagai berikut:

a. Taraf Signifikan  $\alpha = 0,05$

b. Jika nilai sig  $<$  0,05 atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) maka  $H_a$  akan diterima.

c. Jika nilai sig  $>$  0,05 atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) maka  $H_a$  akan ditolak.

c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Jika  $R^2$  semakin besar maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin tinggi. Jika ( $R^2$ ) semakin kecil maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin rendah.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>*Ibid*, hal 164