

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Objek pada penelitian adalah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial yang beralamat pada Jalan Brigjend. H. M. Dhanie Effendi No. 2886-2887, 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30000.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

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

Penelitian ini yaitu menggunakan jenis data pada kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka.<sup>44</sup> Data dalam bentuk angka ini maksudnya data yang diperoleh dari peneliti pada lokasi penelitian melalui penyebaran kuisisioner yang akan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Data pada penelitian ini yaitu berupa hasil kuisisioner yang hasilnya didapatkan dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial.

##### **2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan yaitu data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti pada lokasi penelitian. Data

---

<sup>44</sup> Rachmat Aldy Purnomo, *"Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS"*, (Ponorogo : CV. Wade Group, 2017), hal. 15

primer dapat diperoleh melalui penyebaran kuisisioner (daftar pertanyaan). Di dalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil pengisian kuisisioner yang diberikan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya satu orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti.<sup>45</sup> Populasi ddalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 9.853 nasabah.<sup>46</sup>

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan

---

<sup>45</sup> Tarjo, "*Metode Penelitian*", (Sleman : CV. Budi Utama, 2019), hal.45.

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu Rini tanggal 7 April 2021 di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial dengan data terlampir

untuk populasi. Sampel pada penelitian ini adalah beberapa nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *simple random sampling* yaitu “sampel yang dilakukan secara acak dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu”.<sup>47</sup>

Di dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian, yaitu sebagai berikut.<sup>48</sup>

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

Keterangan :

n. = Jumlah elemen atau anggota sampel

N = Jumlah elemen atau anggota sampel

E = Error level (tingkat kesalahan) yang umumnya digunakan 1% atau 0,01; 5% atau 0,05; dan 10% atau 0,1

Apabila diketahui jumlah populasi BSI KCP Palembang Radial adalah 9.853, maka perhitungan sampel sebagai berikut.

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

$$n = \frac{9853}{1+[9853 \cdot (0,1^2)]}$$

$$n = \frac{9853}{99,53}$$

n = 98,9952778 = 100; disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden.

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hal. 47

<sup>48</sup> Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo, “Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei”, (Jakarta: PT Raja Garafindo Persada, 2015).

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuisioner (angket). Menurut Sudjono yang dikutip Puji Purnomo dan Maria Sekar Palupi<sup>49</sup>, menjelaskan bahwa “kuisioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.”

Adapun pertanyaan dalam kuisioner yang ada pada penelitian ini dibuat dengan skala likert (1-5). Menurut Sugyono yang dikutip Dadang<sup>50</sup>, yaitu “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena.” Adapun rinciannya sebagai berikut.

**Tabel 3.1**

**Tabel Skala Likert**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Bisri dan Herwin Widasiwi S, Jurnal Moneter, Vol. 5, No. 1, 2018*

---

<sup>49</sup> Puji Purnomo dan Maria Sekar Palupi, “Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak, dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V”, Jurnal Penelitian (Edisi Khusus PGSSD), Vol.20, No.2, 2016

<sup>50</sup> Dadang, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdaya Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Nunfor”, (Jawa Timur: CV. Penerbit Quara Media Cet Pertama, 2020), hal. 60

## E. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

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

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Penanganan Keluhan (X1)	Penanganan keluhan merupakan penanganan terhadap ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan, melalui diantaranya pada kotak saran, formulir komplain pelanggan, dan survey kepuasan pelanggan. (Fandy Tjiptono, 2013)	a. Empati karyawan b. Kecepatan penanganan c. Kemudahan penanganan (Suci Fika Widyana, 2018)
2	Nilai Nasabah (X2)	Nilai nasabah yaitu suatu penilaian yang diberikan oleh konsumen keseluruhan terhadap manfaat produk dengan berdasarkan pada apa yang mereka berikan dan di terima. (Zeithaml et al.1998)	a. Penilaian bangunan/gedung b. Penilaian produk/jasa c. Penilaian sosial (Iskawanto dan Muchsin, 2015)

No	Variabel	Definisi	Indikator
3	Syariah Compliance (X3)	<i>Syariah compliance</i> (kepatuhan syariah) merupakan “sistem kepatuhan yang memiliki penekanan khusus pada aspek syariah dengan ketentuan yang relevan dari hukum, aturan, peraturan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan perbankan syariah yang tidak terlepas dengan nilai-nilai islam.” (Angriani, dkk. 2019)	a. Lingkungan b. Sumber dana c. Aktivitas ekonomi (Siti Asmaul Usnah, 2015)
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.” (Kotler dan Ketler, 2012)	a. Kinerja b. Perasaan puas c. Kepuasan menyeluruh (Nadia Agustina dan Ahmad Fauzi, 2018)

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

## **F. Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono pada Rochmat Aldy Purnomo, analisis statistik deskriptif merupakan “uji statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah selesai dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.” Maka dari itu dapat diartikan bahwa statistik deskriptif merupakan “sebuah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan sebuah penyajian data sehingga sangat mudah dipahami.”<sup>51</sup>

### **2. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan “uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir yang ada pada suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.” Uji validitas sebaiknya juga dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan dengan uji validitas nya. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n-2$  dengan  $\alpha = 0,05$ . Jikaapabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan valid.<sup>52</sup>

### **3. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan ”suatu tes yang merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi, yang dilakukan untuk

---

<sup>51</sup> Rachmat Aldy Purnomo, “*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*”, (Ponogoro : CV Wade Group, 2017) hal.37

<sup>52</sup> Vivi Herlin, “*Paduan Praktis Mengelola Data Kuisisioner menggunakan SPSS*”, (Jakarta: PT. Elex Mediaa Komputondo, 2019), Hal. 75.

melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda.”

## **G. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial” dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut.

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk “memperoleh hasil regresi yang baik dan efisien, yang sesuai dengan kriteria.” Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi *Ordinary Least Square* (OLS); diantaranya adalah data harus berdistribusi normal, data tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedastisitas, serta variabel independen tidak memiliki hubungan linier.<sup>53</sup> Adapun pembagiannya yaitu sebagai berikut.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk “mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji

---

<sup>53</sup> Achmad Nurdany, “Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah”, *Khazanah*, Vol.5, No.2, 2012



Kolmogorov-Smirnov Test dengan  $\text{sig} > 0,05$  maka data terdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Menurut Imam Ghozali yang dikutip Zahra Dulah Nabila<sup>54</sup>, “uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan menggunakan dua cara yaitu melihat nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika  $\text{VIF} < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Menurut Ghozali yang dikutip Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, “uji heterokedastisitas ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah didalam model regresi akan terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lainnya.” Uji yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu *Uji Glejser*. Jika nilai signifikan nya bernilai lebih dari 5% (0,05) maka tidak akan terdapat gejala heterokedastisitas.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Zahra Durah Nabila, “Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha”, Jurnal Nominal, Vol.8, No.1, 2019

<sup>55</sup> Muhammad Yusuf & Lukman Daris, “Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018), Hal. 76.

#### d. Uji Linearitas

Menurut Imam Ghozali yang dikutip Zahra Dulah Nabila<sup>56</sup>, menjelaskan “uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak”. Untuk mengetahui linearitas data dapat digunakan yaitu menggunakan *Ramsey* dengan taraf signifikan 5%. Dua variabel dikatakan terdapat hubungan yang linier apabila signifikan (*linearity*) lebih kecil dari 0,05.

## 2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan “regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas (X1, X2, X3, ..., Xn) namun masih menunjukkan diagram hubungan dengan linear.”<sup>57</sup> Adapun persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

$$Y : a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah	X1 : Penanganan Keluhan
a : Konstanta	X2 : Nilai Nasabah
b : Koefisien Regresi	X3 : <i>Syariah Compliance</i>

---

<sup>56</sup> Zahra Durah Nabila, “Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha”, *Jurnal Nomiinal*, Vol.8, No.1, 2019

<sup>57</sup> Rizal Ronaldo, “Pengaruh Inflasi dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Makro di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No.2, 2019

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Uji t biasanya dikenal dengan uji parsial dengan tujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $\alpha < 0,05$ , maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan, dan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> \alpha < 0,05$ , maka dikatakan pengaruhnya signifikan.<sup>58</sup>

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

Koefisien determinasi adalah indeks untuk mengetahui besarnya (%) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>59</sup> Adapun menurut Widarjono yang dikutip Nawari, “koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa baiknya garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Maka dari itu nilai  $R^2$  terletak antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).  $R^2$  yang semakin mendekati 1 maka semakin baiknya garis regresi dan semakin mendekati 0 maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.”<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Yusri, “*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*”, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016). Hal. 76

<sup>59</sup> Zulkifli dan Maria Goreti Solot, “*Effect of Offline Customer and Customer Online to Sales at Toko 3 Second Plaza Mulia Samarinda*”, Jurnal Ekonomika, Vol.7, No.1, 2018

<sup>60</sup> Nawari, “*Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*”, (Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo, 2010), Hal. 29