

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia yang terletak pada Jl. Kapten A. Rivai Komplek Ruko Taman Mandiri Blok A Nomor 1-2 Palembang 30129.

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

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

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum<sup>1</sup>. Data pada penelitian ini yaitu berupa hasil kuesioner yang hasilnya didapatkan dari Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

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

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dilokasi penelitian. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara,

---

<sup>1</sup> Nikolaus Duli, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*”. ( Yogyakarta : CV Budi Utama, 2019 ), hlm 3

maupun penyebaran kuesioner (daftar pernyataan)<sup>2</sup>. Didalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>3</sup>. Populasi juga dapat dikatakan keseluruhan objek pada penelitian. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 67970 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian atau wakil yang menjadi objek penelitian<sup>4</sup>.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling yaitu pengambilan sampel secara acak, dimana

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 85

<sup>3</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". ( Bandung : Alfabeta, 2016 ), hlm. 80

<sup>4</sup> Heri Junaidi, "*Metode Penelitian Berbasis Temukenali*", ( Palembang : Rafah Press, 2018 ), hlm.55

semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel<sup>5</sup>. Penentuan jumlah sampel didalam penelitian ini menggunakan pendekatan rumus Slovin.

Didalam penelitian ini akan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sample yang akan digunakan pada penelitian, yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sample

N = Total Populasi

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 Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang adalah 67970, maka perhitungan sample sebagai berikut:

$$n = \frac{67970}{1+(54783 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{67970}{680,7}$$

n = 99,8530924 = 100; disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden

---

<sup>5</sup> Selamat Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, “*Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Ekspresimen*”. (Sleman : CV Budi Utama, 2020 ), hlm.14

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket). Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, kuesioner dikembalikan kepada peneliti<sup>6</sup>.

Adapun pertanyaan dalam kuesioner yang ada pada penelitian ini dibuat dengan Skala Likert (1-5), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena<sup>7</sup>. Yang mempunyai rincian yaitu sebagai berikut :

---

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *“Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya”*. ( Jakarta : Kencana, 2017 ), hlm.133

<sup>7</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), Hlm. 60.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Skala Likert**

Kriteria	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

*Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2021*

**E. Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini sebagai berikut :

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

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Citra Merek ( X1 )	Citra Merek adalah Sejenis asosiasi yang muncul dibenak konsumen ketika mengingat sebuah merek tertentu. Asosiasi tersebut bisa berupa ingatan mengenai merek tersebut. (Evit Usvela dkk, 2019)	a. Keunggulan Asosiasi Merek b. Kekuatan Asosiasi Merek c. Keunikan Asosiasi Merek

No	Variabel	Definisi	Indikator
2	Kepercayaan ( X2 )	Kepercayaan adalah suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. ( Siti Wulandari, 2017 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Integritas, yaitu bertindak sesuai dengan janji-janji kepada nasabah</li> <li>b. Kebaikan, yaitu menjaga komitmen kepada nasabah dan dapat dipercaya.</li> <li>c. Keterbukaan, yaitu terbuka dan tidak menutup-nutupi sesuatu bagi nasabah.</li> </ul>
3	Pelayanan Prima ( X3 )	Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, baik nasabah dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pada umumnya pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan nasabah, namun dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan (ability) Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang</li> </ul>

No	Variabel	Definisi	Indikator
		<p>prima, pelayanan dapat diartikan untuk memenuhi dan dan melampui kebutuhan dan keinginan nasabah ( Wika Rinawati Prihatuti, 2020 )</p>	<p>program layanan prima</p> <p>b. Sikap (attitude) Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.</p> <p>c. Tindakan (action) Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan</p> <p>d. Tanggung jawab (accountability) Tanggung</p>

No	Variabel	Definisi	Indikator
			jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan.
4	Kepuasan Nasabah ( Y )	<p>kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. ( Abdul Razak dkk, 2018 )</p>	<p>a. Kinerja (<i>perceived performance</i>)  b. Harapan (<i>expectations</i>)  c. Kepuasan menyeluruh (<i>overall satisfaction</i>)</p>

Sumber : *Data diolah oleh peneliti, 2021.*

## **F. Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan ujian yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir yang ada pada suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya juga dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan pada uji validitasnya. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n-2$  dengan alpha 0,05. Jika apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan valid<sup>8</sup>.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda<sup>9</sup>.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data didalam penelitian ini berjudul Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut :

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

Dalam analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi sehingga persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika

---

<sup>8</sup> Vivi Herlina, "PanduanPraktis Mengelola Data Kuisisioner Menggunakan SPSS". ( Jakarta : PT. Elex Media Komputondo, 2019 ) hlm. 75

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm 75

digunakan untuk memprediksi suatu masalah. Karena itu didalam analisis regresi terdapat ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar persamaan regresi yang dihasilkan akan menjadi valid apabila digunakan untuk memprediksi suatu masalah. Oleh karena itu haruslah terlebih dahulu dilakukannya asumsi klasik, yang meliputi<sup>10</sup>: Uji Normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolonieritas dan uji linieritas.

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

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang layak dalam penelitian ini yaitu data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji JB-Test dengan  $\text{sig} > 0,05$  maka data terdistribusi normal<sup>11</sup>.

#### **b. Uji Heterokedastisitas**

Menurut Ghozali yang dikutip dalam penelitian Naila Hidayah dan Prasetyo Ari Wibowo, 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. Apabila nilai signifikansinya bernilai lebih dari 5% (0,05) maka tidak akan terdapat gejala Heterokedastisitas<sup>12</sup>.

#### **c. Uji Multikolonieritas**

---

<sup>10</sup> Rochmat Aldy Purnomo, “ *Analisi Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*”. (Ponorogo : CV Wade Group, 2017 ) hlm 107.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm 108

<sup>12</sup> Muhammad Yusuf & Lukman Daris, “*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018), Hlm. 76.

Uji Multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi Multikolonieritas<sup>13</sup>.

#### **d. Uji Linieritas**

Menurut Ghozali yang dikutip dalam penelitian Ardi Saputra uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dari kedua variabel terdapat hubungan linear atau tidak secara signifikan<sup>14</sup>. Pada pengujian SPSS yang dilakukan dengan menggunakan Ramsey dengan taraf signifikansi sebesar 0,05, dua variabel dikatakan terdapat hubungan yang linier apabila signifikan (Linearity) lebih kecil dari 0,05.

## **2. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan sebuah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih, variabel ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ )

---

<sup>13</sup> Nikolaus Duli, "Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS", (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), Hlm. 120

<sup>14</sup> Agustina Marzuki dkk, "Praktikum Statistik" . ( Malang : PT. Ahlimedia Press, 2020 ) hlm 106.

dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen berhubungan positif ataupun negatif dan juga digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami tingakat kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berupa skala interval atau rasio<sup>15</sup>. Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_2 + b_2X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Citra Merek

a = Konstanta

X<sub>2</sub> = Kepercayaan

b = Koefisien Regresi

X<sub>3</sub> = Pelayanan Prima

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t ( Parsial )

Uji t ini biasanya dikenal juga dengan uji parsial yang bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya. Uji ini biasa dilakukan dengan membandingkan jumlah thitung pada tingkat  $\alpha = 5\%$  (0,05) derajat kebebasan (df) n-k-1, adapun dimana n merupakan jumlah sample dan k jumlah variabel bebas<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Robert Kurniawan & Budi Yuniarto, "Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R", (Jakarta: PT. Kencana, 2016), Hlm. 91

<sup>16</sup> Yusri, "Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa", (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016). Hlm. 76.

**b. Uji f ( Simultan )**

Uji F ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X1 dan X2 bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel Y untuk menjawab hal itu maka perlunya dibandingkan nilai besarnya  $F_{hitung}$  pada tingkat  $\alpha = 5\%$  (0,05) dengan derajat kebebasan pembimbing (Numerator, df) menggunakan k-1 atau jumlah variabel dikurang 1. Derajat kebebasan penyebut (Denominator df) menggunakan n-k atau jumlah sample dikurang jumlah variabel<sup>17</sup>.

**c. Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )**

Menurut Windarjono dalam penelitian Herlianisa Maharani, Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur seberapa baiknya garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Maka dari itu nilai R<sup>2</sup> terletak antar 0 dan 1 (  $0 \leq R^2 \leq 1$  ). R<sup>2</sup> yang semakin mendekati 1 (satu) maka semakin baiknya garis regresi dan semakin mendekati 0 (nol) maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.

---

<sup>17</sup> *Ibid, hlm 74*