

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan penelitian langsung atau dikenal dengan penelitian lapangan pada objek penelitian yaitu pada populasi dan sampel yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa kuesioner hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dari objek penelitian dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan validitasnya lebih dapat dipercaya.<sup>58</sup> Metode yang digunakan pada penelitian ini kuantitatif yaitu suatu penelitian yang pengujiannya berupa angka-angka metode penelitian yang bersifat menunjukkan hubungan variabel serta menganalisa yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan adalah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang beralamat di Jalan Letkol Iskandar No.18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil kota Palembang. Sumatera Selatan. 30134

#### **C. Objek Penelitian**

Penulis menerapkan objek penelitian sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

---

<sup>58</sup> Yeni. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Makasar Selatan". Program Studi Manajemen: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makasar. hlm.9.

## D. Populasi dan sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>59</sup>

Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristiknya) dan apabila populasinya terlalu banyak maka penelitiannya harus mengambil dari sampel (bagian dari populasi) untuk diteliti.<sup>60</sup> Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah bahwa populasi nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang yang berjumlah mencapai 80.839 pada tahun 2020.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi bila populasinya 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 pada populasi itu.<sup>61</sup> Jadi Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian yaitu Probabilitas sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota)

---

<sup>59</sup> Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*". Alfabeta:Bandung.hlm.8

<sup>60</sup> Prof.Ma'ruf Abdullah. "*Metode penelitian kuantitatif*". Aswaja Pressindo :Yogyakarta, Cet-ke 1 september 2015.hlm.226.

<sup>61</sup>Prof. Dr. Eri Barlian.MS .2016. "*Metode penelitain kualitatif & kuantitatif*". sukabina press: padang. hlm. 31

populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>62</sup> Dengan probabilitas sampling, maka pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple Random Sampling* karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Penentuan besar sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus slovin dengan sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah elemen atau Anggota Sampel

N = Jumlah Elemen atau Anggota Populasi

E = Tingkat Kesalahan diambil angka 10 % atau 0.1

Jika diketahui bahwa jumlah populasi Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang pada tahun 2020 dalah 80.839 maka perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N.(e)^2} \\ &= \frac{80.839}{1 + 80.839 (0.1)^2} \\ &= \frac{80.839}{809.39} \\ n &= 99.87645017 = 100 \end{aligned}$$

---

<sup>62</sup> Wiratna Sujarweni. 2014. "*Metode penelitian*". pustaka baru press: yogyakarta, cetakan ke-1.hal.69

Berdasarkan Perhitungan dengan menggunakan rumus slovin diatas maka jumlah kuisisioner mendekati 100 maka dibulatkan menjadi 100 responden.

## **E. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.<sup>63</sup> Data Primer dapat dikatakan sebagai data pokok atau data utama dalam penelitian yang mana diperoleh secara langsung dari responden dikembalikan ke pengumpulan data. Dalam penelitian ini media pengumpulan datanya dengan menggunakan kuisisioner dari jawaban responden untuk penelitian yang dilakukan.

### **2. Data sekunder**

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan penelitian dari berbagai sumber yang telah ada.<sup>64</sup> Data sekunder sebagai data pendukung dalam penelitian yang sudah ditetapkan dan diperoleh dari pihak lain yang sudah terlebih dahulu memperoleh data tersebut secara tidak langsung dan masih berhubungan dengan judul yang terkait yang diperoleh dari study kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, situs internet.

---

<sup>63</sup> Sandu Siyoto, M. Ali Sodik. 2015. "*Dasar Metodologi penelitian*". (Yogyakarta: Literasi Media Publishing). hlm.67

<sup>64</sup> Ibid.hlm 68.

## F. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data sesuai dengan penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Kuisisioner (daftar pertanyaan/angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan hasil pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang biasa diharapkan oleh responden.<sup>65</sup>

Kuisisioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner pertanyaan yang akan digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (nasabah) melalui penyebaran angket kepada responden dengan memberikan butir-butir pertanyaan kemudian diisi dengan benar sesuai data pribadi nasabah kemudian mengembalikan kepada penelitian untuk mengetahui jawaban-jawaban responden yang melalui daftar pertanyaan yang sudah diberikan kepada responden yang mana akan dijadikan sampel penelitian. Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data melalui kuisisioner menggunakan skala Likert. Dalam penghitungan digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut :

**Table 3.1**

### Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5

---

<sup>65</sup> Dr. Garaika Darmanah, S.E., MM. *metode penelitian*. CV.Hira Tech :Lampung.hlm 32.

2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

## G. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

### 1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent.<sup>66</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel x adalah pelayanan, fasilitas, dan *self service technology*.

### 2. Variabel Dependent (Terikat)

Variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>67</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

## H. Definisi operasional variabel

1. Pelayanan adalah suatu tindakan atau cara bank menarik minat nasabah dengan cara menarik simpatik agar terciptanya kepercayaan terhadap bank tersebut.
2. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang sangat penting untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan sehingga nasabah akan merasa puas.

---

<sup>66</sup> Ibid.hlm.52

<sup>67</sup> Ibid

3. *Self Services Technology* adalah layanan *technology* yang diberikan bank kepada nasabah tanpa langsung ke bank secara langsung artinya nasabah bisa melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *technology*..
4. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang (nasabah) terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank dengan sudah terpenuhinya harapan-harapan maupun kebutuhan nasabah.

**Table 3.2**

Definisi Variabel dan indikatornya

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur	Sumber
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah suatu tindakan atau cara bank menarik minat nasabah dengan cara menarik simpatik agar terciptanya kepercayaan terhadap bank tersebut. yaitu pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabahnya.	a) Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ), b) Keandalan ( <i>reliability</i> ) c) Daya Tanggap ( <i>Responsiven</i> ) d) Keyakinan ( <i>assurance</i> ) e) Empati ( <i>Empathy</i> )	Likert	Restu Khaliq. Dalam jurnal E: Journal of Management and Bussines.2019.
Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah sarana dan prasarana	a) Pertimbangan atau perencanaan	Likert	Munawir. Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum

	yang sangat penting untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan sehingga nasabah akan merasa puas.	<p>Spasial (Seperti Area parkir, Tampilan gedung pada bank).</p> <p>b). Perencanaan ruangan (seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan)</p> <p>c). Perlengkapan atau Peralatan misalnya perlengkapan computer untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dan lain-lain.</p>		Islam, Ekonomi dan Bisnis.2015.
<i>Self Service Technology (X3)</i>	<i>Self Services Technology</i> adalah layanan technology yang diberikan bank kepada nasabah tanpa langsung ke bank secara langsung artinya nasabah bisa melakukan transaksi dengan menggunakan layanan <i>self service technology</i> .	<p>a) Kemudahan penggunaan <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i></p> <p>b) Tingkat keamanan <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i></p> <p>c) Efisiensi biaya <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i></p> <p>d) Tingkat kemudahan <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i></p> <p>e) Penggunaan <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i> secara Mandiri</p>	Likert	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, M. Kholid Mawardi. Jurnal Administrasi Bisnis.2015.



	Contohnya dalam penggunaan <i>ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i>			
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang (nasabah) terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank dengan sudah terpenuhinya harapan-harapan maupun kebutuhan nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</li> <li>b) dimensi kepuasan</li> <li>c) kesesuaian harapan</li> <li>d) Minat pembelian ulang</li> <li>e) Ketersediaan untuk rekomendasi.</li> <li>f) ketidakpuasan pelanggan</li> </ul>	Likert	Kusumasitta. Jurnal manajemen dan pemasaran jasa.2014.

### I. Instrument Penelitian

Untuk menganalisa data dan pengujian hipotesis, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik analisis statistik melalui pemanfaatan *Statistical Package for Social Science (SPSS) versi for Windows* antara lain adalah :

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>68</sup> Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan sesuatu pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Dalam penelitian ini, pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan melalui bantuan paket computer SPSS. Untuk menghitung uji validitas, bandingkan nilai *correlated item-total correlations* (rhitung) dengan hasil perhitungan (rtabel). Ketentuannya:

- a) Apabila ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) maka pertanyaan atau indikator tersebut valid.
- b) Apabila ( $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ ) maka pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel.<sup>69</sup> Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Kriteria pengujian yaitu:

---

<sup>68</sup> Benny Usman." Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Super Daily Mart Betung". (Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 15 No.3, Oktober 2018) . hlm.5.

<sup>69</sup> Ibid hlm.6.

- a. Jika nilai  $Alpha > 0,60$  berarti pernyataan reliabel
- b. Jika nilai  $Alpha < 0,60$  berarti pernyataan tidak reliabel

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda tujuannya untuk tujuannya membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).<sup>70</sup> Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel berikut ini yaitu variabel bebas terdiri dari Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah. Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Nasabah
$\alpha$	=	konstanta
$b_1, b_2, b_3$	=	koefisien Regresi Variabel X1,X2,X3
X1	=	Pelayanan
X2	=	Fasilitas
X3	=	<i>Self Service Technology</i>
e	=	error term ( tingkat kesalahan).

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang

---

<sup>70</sup> Ibid hlm.8

dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. dalam hal ini untuk mengetahui berdistribusi normal atau tidak menggunakan *one sample Kolmogorov smirnov*. jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka variabel berdistribusi normal begitupun sebaliknya.<sup>71</sup>

b. Uji Multikolonieritas

Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. cara mengetahui ada atau tidkanya gejala multikolonieritas antara lain melihat nilai *variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolarence*, apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0.1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.<sup>72</sup>

c. Uji linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data yaitu apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linear atau tidak. pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity*, jika nilai Signifikasi kurang dari 0.05 maka berpengaruh secara linearitas terhadap variabel terikat.<sup>73</sup>

d. Uji Heteroskedastisitas

Mengungkapkan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regrasi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pangamatan yang lain.<sup>74</sup> Salah satu

---

<sup>71</sup> Rochmat Aldy Purnomo. 2016."Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS". (Ponorogo:Wade Group). hlm 115.

<sup>72</sup> Ibid. hlm.116

<sup>73</sup> Ibid.hlm 94.

<sup>74</sup> Rizka Putri Rumastari, Aris Sunindyo."Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus Pt Bank rakyat Indonesia(Persero) tbk. unit gresrep semarang".( Jurnal : Keunis Majalah Ilmiah – ISSN No 2302-9315 Vol. 7 No 2 Thn VII Juli 2019). hlm 15

cara untuk menguji adanya heterokedastisitas adalah Uji Heterokedastisitas dengan metode Uji Glejser.

### 3. Pengujian Hipotesis

Ada beberapa dilakukan uji hipotesis adalah :

#### a. Uji Simultan (uji F)

Menjelaskan bahwa uji F berfungsi untuk mengetahui signifikansi pengaruh hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat.<sup>75</sup> dengan menentukan nilai uji F dengan tabel ANOVA (*analysis of variance*) dan tingkat signifikansi.

ketentuannya :

1. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat
2. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat .

#### b. Uji parsial (uji t )

Uji t untuk mengetahui apakah berpengaruh secara sigifikasi atau tidak terhadap kepuasan nasabah.<sup>76</sup> ketentuannya ditetapkan dalam penelitian ini adalah 5% ( $\alpha = 0.05$ ), dengan batasan :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi

---

<sup>75</sup> Akila."Pengaruh Intensif dan Pengawasan Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan pada CV Vanssel Palembang".(Journal Ecoment Global Volume 2 Nomor 2 Edisi Agustus2017). hlm 41.

<sup>76</sup> Ibid hlm.157

variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan (1). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independent (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas.<sup>77</sup> besarnya nilai koefisien determinasi atau R *square* berkisar antara 0-1. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) maka R<sup>2</sup> yang dinilai 0,2 atau 0,3 dapat dikatakan cukup baik. sementara untuk data tuntun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi atau memiliki nilai lebih besar.

---

<sup>77</sup> Ibid.hlm.41