

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian ini dapat terpenuhi dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yang mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian, data yang diperoleh adalah data kuantitatif dengan menggunakan menggunakan data primer dan teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan kuesioner.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCU Palembang yang beralamat di JL. Kapten A. Rivai, 24 Ilir, Kec, bukit kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127.

#### **3.3 Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Proses ini membutuhkan waktu penelitian mulai dari 24 Mei 2021 sampai dengan 19 Juli 2021.

#### **3.4 Jenis Dan Sumber Data**

##### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis yang

berbentuk statistik/angka.<sup>58</sup> Kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, data dikumpulkan melalui instrumen penelitian, analisis data yang bersifat statistik untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **3.4.2 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya data primer, yakni dapat diartikan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung melalui kuesioner dari lokasi yang diteliti dan data berupa hasil jawaban para responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

## **3.5 Populasi Dan Sampel**

### **3.5.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generaliasasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>59</sup> Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi nasabah Bank Muamalat KCU Palembang yang berjumlah 7.026 orang sampai tahun 2020.

---

<sup>58</sup>Hendrayadi Suryani, “*Metode Riset Kuantitatif, Teori, Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*”, (Jakarta: Prenada Media), 2015, Hal. 109

<sup>59</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*” (Bandung: ALFABETA), 2016, Hal. 80

### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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.<sup>60</sup> Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

s = Besar Sampel

N = Besar Populasi

Ne<sup>2</sup> = Nilai Kritis (Batas Ketelitian)

Jika diketahui jumlah populasi Bank Muamalat KCU Palembang sebanyak 7.026 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut

$$s = \frac{7026}{1 + (7026 \times (0,1)^2)}$$

$$s = \frac{7026}{1 + 7026(0,01)}$$

$$s = \frac{7026}{1 + 70,26}$$

s = 100 responden.

---

<sup>60</sup>Ibid, Hal. 81

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan jenis teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber data.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu teknik pengumpulan data yaitu :

#### **3.6.1 Kuesioner**

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau 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. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada para responden yakni nasabah PT. Bank Muamalat KCU Palembang.<sup>61</sup>

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert :

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1) Sangat Setuju (SS)        | = 5 |
| 2) Setuju (S)                | = 4 |
| 3) Netral (N)                | = 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS)         | = 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

---

<sup>61</sup>Ibid, Hal 142

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu, skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>62</sup>

### **3.7 Variabel-variabel Penelitian**

Ada dua variabel yang digunakan yaitu, variabel yang mempengaruhi (*independent*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependent*).

1. Variabel yang mempengaruhi (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan keunggulan produk (X3)
2. Variabel yang dipengaruhi (*dependent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y)

### **3.8 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

---

<sup>62</sup>Ibid, Hal 93

### **3.8.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>63</sup> Kualitas pelayanan merupakan *variabel independent* (X1) dalam penelitian ini.

### **3.8.2 Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh nasabah yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan nasabah. Fasilitas merupakan *variabel independent* (X2) dalam penelitian ini.

### **3.8.3 Keunggulan Produk**

Produk adalah suatu yang ditawarkan kedalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan kegiatan atau kebutuhan. Produk yang ditawarkan oleh bank akan berpengaruh terhadap kegiatan bank mulai dari mendesain, mengadakan sistem produksi dan operasi, menciptakan program pemasaran, sistem distribusi, iklan dan mengarahkan tenaga penjual untuk menjual. Keunggulan produk merupakan *variabel independent* (X3) dalam penelitian ini.

---

<sup>63</sup>Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, “ *Perilaku Konsumen*”, (Yogyakarta: Andi Offset), 2013, Hal. 100

### 3.8.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan Nasabah merupakan *variabel dependent* (Y) dalam penelitian ini.

**Tabel 3.1**

#### **Definisi Variabel dan Indikatornya**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan ( <i>reliabilitas</i> )	1. Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang	Likert
		2. Karyawan melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat	
	2. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3. Karyawan selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah	
		4. Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi komplain nasabah	
	3. Jaminan ( <i>assurance</i> )	5. Sikap dalam melayani karyawan meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	
		6. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah	
	4. Empati ( <i>empathy</i> )	7. Karyawan memberikan perhatian dan pemahan kepada nasabah	

		8. Karyawan menangani nasabah dengan perhatian dan sabar	
	5. Bukti Fisik (tangibles)	9. Karyawan berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah	
		10. Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah	
Fasilitas (X2)	1. Penampilan dan keadaan lingkungan <ul style="list-style-type: none"> <li>Gedung dan Lingkungan eksternalnya.</li> </ul>	1. Bank Muamalat KCU Palembang telah memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan	Likert
		2. Bank Muamalat KCU Palembang memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai	
	2. Sarana dan prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>Kursi</li> <li>Pendingin Ruangan</li> </ul>	3. Bank Muamalat KCU Palembang memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah	
	3. perlengkapan dan peralatan <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajungan Tunai Mandiri (ATM)</li> </ul>	4. Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peralatan pendukung transaksi pulpen dan meja</li> </ul>	5. Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah	
Keunggulan Produk (X3)	1. Kinerja (peformen)	1. Setoran pembukaan produk tabungan di bank Muamalat KCU Palembang sudah sesuai dengan kemampuan nasabah	Likert
		2. Keuntungan bagi hasil kompetitif menurut syariat islam	



	2. Keandalan (reliability)	3. Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai dengan kebutuhan nasabah			
		4. Produk tabungan Muamalat KCU Palembang dapat mendorong nasabah untuk menabung			
		5. Produk tabungan Muamalat KCU Palembang berdampak baik bagi nasabah			
	3. Fitur (feature)	6. Adanya potongan harga di <i>merchant</i> tertentu			
		7. Adanya fasilitas banking (Muamalat Din Banking)			
	4. Daya tahan (durability)	8. Produk tabungan di Muamalat KCU Palembang menarik			
		9. Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai syariah			
	5. Kesesuaian (conformance)	10. Kecanggihan teknologi produk tabungan Muamalat KCU Palembang			
		11. Biaya administrasi yang murah			
	6. Pelayanan (serviceability)	12. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah			
		13. Penyetoran dapat dilakukan di Muamalat mana saja			
	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Sistem keluhan dan usulan		1. Nasabah puas akan pelayanan Muamalat KCU Palembang	Likert
				2. Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Muamalat KCU Palembang baik produk maupun pelayanannya	

	2. Survei kepuasan nasabah	3. Nasabah menjadikan Muamalat sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan	
		4. Nasabah merekomendasikan perusahaan penyedia jasa	
	3. Konsumen samaran	5. Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Muamalat	
	4. Analisis mantan Pelanggan	6. Nasabah puas terhadap produk yang ditawarkan	

### 3.9 Instrumen Penelitian

#### 3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.<sup>64</sup> Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS dan menggunakan metode corrected item total correlation dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dinyatakan tidak valid.

#### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi

---

<sup>64</sup>Dwi,Priyanto, Spss 22, “*Pengelolaan Data Terpraktis*”, (Yogyakarta: C.V Andi Offset), 2014, Hal. 51

alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.<sup>65</sup>

### **3.10 Teknik Analisis Data**

#### **3.10.1 Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Normalitas**

Uji asumsi ini akan menguji data variabel bebas (x) dan data variabel terikat (y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Apakah berdistribusi Normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati Normal atau normal sama sekali.

##### **2. Uji Linieritas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau

---

<sup>65</sup>Ibi, Hal. 46

regresi linier. Pengujian dengan SPSS dengan menggunakan metode *lagrange multiplier* (LM-Test) atau dengan ketentuan jika *Chi square* hitung < *Chi square table*.<sup>66</sup>

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis berganda yang terdiri atas dua lebih variabel bebas independent. Variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_o$ ) dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar bebas tersebut melalui besaran koefisien ( $x$ ). Pengujian dengan menggunakan metode TOL (*tolerance*) dan *Valance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan tidak terjadi multikol jika tolerance > 0,3 dan VIF<sup>67</sup>

### 4. Uji Heterokedastisitas

Heterokedasititas bearti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka disebut dengan homoedasitas, yang diharapkan pada model regresi homokedastisitas. Masalah heterodastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data cross-section. Pada asumsi klasik ini terdapat beberapa metode yaitu metode analisi grafik metode glejser, metode white park, metode rank spearman dan metode bresch.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup>Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta, 2011). Hal. 167

<sup>67</sup>*Ibid*, Hal. 90

<sup>68</sup>*Ibid*, Hal. 95-117

### 3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel dependen. Model ini mengasumsikan dependen dengan masing-masing variabel independennya. Hubungan ini biasanya disampingkan dalam rumus sebagai berikut.<sup>69</sup>

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Ket :

Y = Keputusan nasabah menabung

a = Konstanta

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

X<sub>2</sub> = Fasilitas

X<sub>3</sub> = Keunggulan Produk

e = tingkat kesalahan

### 3.10.3 Uji Hipotesis

#### 1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis yang digunakan adalah t-test satu sampel, uji ini dipilih karena penelitian ini menggunakan data interval. Dasar pengambilan keputusan pada t-test yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi >0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Sedangkan apabila probabilitas signifikansi <0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> akan diterima.

---

<sup>69</sup>Dyh Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, (Semarang: Universitas Press), 2012, Hal.13

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji statistik F bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh berpengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan keunggulan produk secara simultan (serentak) mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan pada f-test yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  akan ditolak. Sedangkan apabila probabilitas signifikansi  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  akan diterima.