

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.<sup>1</sup> Pendekatan kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.<sup>2</sup> Penelitian survey adalah suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti, dicatat, diolah, dan dianalisis.<sup>3</sup>

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

Penelitian akan dilakukan di Jln. Jend. Basuki Rachmat, 20 ilir D II, kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128.

#### **C. Waktu penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada semester ganjil 2021 pada bulan Agustus- Oktober 2021.

#### **D. Objek penelitian**

Dalam penelitian ini yang akan menjadi objek penelitian adalah nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

#### **E. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

---

<sup>1</sup> Nurul Zuriyah, *metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007) h. 47.

<sup>2</sup> Sugiono “*Model Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h.16.

<sup>3</sup> Bambang Prasetyo dan Linda Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.44

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup>

Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan (membuat gagasan lebih sederhana) hasil penelitian sampel.<sup>5</sup>

Metode penelitian sampel menggunakan metode *Purposive Random Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan penilaian terhadap karakteristik yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Adapun karakteristik yang telah ditentukan adalah nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang yang memiliki rekening tabungan dan masih terdaftar sebagai nasabah di Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% atau (0,1) . Rumus

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), h.61

<sup>5</sup> Suharsimi A rikunto, *prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), h.131

tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel atau populasi yang telah diketahui jumlahnya, yaitu sebanyak 20.683 nasabah. Rumus slovin yaitu :<sup>6</sup>

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

n = Jumlah sampel penelitian

N = Jumlah populasi penelitian

e = Tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus Slovin, maka penentuan jumlah sampel penelitian adalah :

$$n = \frac{20.683}{1+(20.683(0,1^2))}$$

$$n = 99,51$$

Jadi, n= 99,51 dibulatkan menjadi 100 nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

## F. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder:

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi

---

<sup>6</sup> Juliansyah Noor, Metodologi penelitian,(Jakarta:Kencana Prenda Media Grup,2011), h.158

responden terhadap variabel penelitian.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil dari kuesioner yang disebarikan oleh peneliti kepada nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dalam bentuk jadi dan telah diolah oleh pihak lain, yang biasanya dalam bentuk publikasi.<sup>8</sup> Sumber data sekunder yang dimaksud adalah literatur-literatur kepustakaan seperti misalnya buku- buku, brosur, jurnal, tesis, skripsi, website serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi permasalahan penelitian.

## G. Teknik pengumpulan data

### 1. Angket ( Kuesioner)

Angket (kuesioner) adalah cara mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam daftar pertanyaan.<sup>9</sup> Penyebaran angket/kuesioner kepada responden dalam hal ini adalah nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

Untuk memudahkan responden maka peneliti menggunakan skala *likert* yang memiliki lima tingkatan preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Danang Sunyoto, Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer, (Yogyakarta: CAPS, 2011). h. 141.

<sup>8</sup> Supranto, *statistic (teori dan Aplikasi)*, Cet ke-6, (Jakarta:Erlangga, 2000), h. 10.

<sup>9</sup> Syarif Hidayatullah, *Cara Mudah Menguasai Statistik Deskriptif*, (Jakarta Selatan ; salemba teknika, 2015) h.10

- a. SS : Sangat Setuju                      diberi skor 5
- b. S: Setuju                                    diberi skor 4
- c. N : Netral                                  diberi skor 3
- d. TS : Tidak Setuju                        diberi skor 2
- e. STS : Sangat Tidak Setuju              diberi skor 1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait fakta penelitian.<sup>10</sup>

Dokumentasi ini juga merupakan teknik pengumpulan data berdasarkan kesimpulan data mengenai hal-hal yang berupa foto, arsip, dan sebagainya yang berisi data-data Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang, yang dijadikan objek penelitian.

## H. Definisi Konseptual Variabel dan Operasional Variabel

Terdapat beberapa variabel dalam penelitian ini yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*).

### 1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif atau negatif. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen, yakni:

---

<sup>10</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PRANADAMEDIA GROUP, 2014), h. 391

- a. Fasilitas
- b. Kepercayaan
- c. Penanganan Komplain

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan (K) nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

**Tabel 3. 1**

**Tabel Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran Skala
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Kotler & Keller (2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat pembelian ulang</li> <li>3. Kepuasan keseluruhan</li> <li>4. Kesiediaan merekomendasikan</li> </ol>	Likert
2	Fasilitas (X1)	Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertimbangan/perencanaan spesial (penampilan dan keadaan sekitar).</li> <li>2. Perencanaan</li> </ol>	Likert

		oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh nasabah yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal	ruangan, 3. Perlengkapan dan peralatan : ATM, peralatan pendukung(pena,kertas,buku rekening, dan meja	
3	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh nasabah untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah.	1. Kompetensi 2. Perhatian 3. Kehandalan	Likert

4	Penanganan Komplain (X3)	Menurut Rambat Lupiyoadi (2014), perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai "masukan" bagi organisasi/perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang/jasa yang ditawarkan kepada nasabah.	1. Kecepatan/kesigapan 2. Kemudahan pengajuan 3. Penyelesaian masalah secara memuaskan	Likert
---	--------------------------------	---	--	--------

## I. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Azwar menyatakan bahwa validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>11</sup> Uji validitas menggunakan koefisien korelasi diperbolehkan melalui analisa data

<sup>11</sup> Zulkifli Monatong, *validitas dan reabilitas suatu instrumen penelitian*, jurnal tabularasa pps unimed, Vol.6, No.1, juni 2009

menggunakan Sangat setuju. indikator dalam kuesioner dinilai valid karena semua nilai Pearson Correlation lebih besar dari 0,1966.<sup>12</sup> Item-item dalam skala yang memiliki validitas yang baik dan reliabel akan digunakan untuk mengukur.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki nama lain seperti konsistensi, keterandalan, kepercayaan, kestabilan, dan lain sebagainya, namun ide utama dari konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya.<sup>13</sup> Dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian maka dapat disimpulkan jika instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6.<sup>14</sup>

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Uji asumsi klasik

#### a. Normalitas Data

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata - ratanya. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang

---

<sup>12</sup> Wiliam lindra, Stefeni chandra, *Analysis Of Service Quality, Product Completeness Sangat setuju, And Price On Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru*, jurnal akuansi, kewirausahaan dan bisnis, Vol.4, No.1, juni 2019.

<sup>13</sup> Purwanto, *teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah*, Cet-1, (Magelang: staiapre Sangat setuju, Mei 2018) h.74

<sup>14</sup> Purwanto, *teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah*, Cet-1, (Magelang: staiapre Sangat setuju, Mei 2018) h. 105

baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai asymp. sig>0,05.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas ini perlu dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak. Hasil dari uji linieritas ini adalah informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Lagrange Multiplier (LM Test)* dengan melihat *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel, maka dapat dinyatakan persamaan tersebut linear.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak.<sup>15</sup> Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*variabel inflation factory*) dan nilai *tolerance*, kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF di sekitar angka 1-10, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas. jika nilai *tolerance* kurang dari 0.10, maka tidak dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.<sup>16</sup>

d. Uji Heteroskedastisitas

---

<sup>15</sup> Fernando Africano, S.E.I., M.Si, *op.cit*, h. 107

<sup>16</sup> Echo Perdana K. *Olah data skripsi dengan spSangat setuju22*, cet-1,(Bangka Belitung : September 2016),h. 47

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan), maka disebut dengan homoskedastisitas. Yang diharapkan pada model regresi adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.<sup>17</sup> Pada penelitian ini untuk menguji model apakah terlepas dari masalah heteroskedastisitas adalah dengan Uji *Glejser*. Pengambilan keputusan dengan cara, Jika nilai signifikan lebih besar dari 0.05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05, maka terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linier sederhana, hanya variabel bebasnya lebih dari satu dengan rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Fasilitas

X2 = Kepercayaan

X3 = Penanganan Komplain

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel antara X1.

b2 = Koefisien regresi variabel antara X2.

b3 = Koefisien regresi variabel antara X3.

e = Standar error.

---

<sup>17</sup> Fernando Africano, S.E.I., M.Si, *op.cit*, h. 108

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Signifikan parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya merupakan seberapa jauh pengaruh masing-masing dari variabel bebas terhadap variabel bebas.<sup>18</sup> Hasil uji t pada SPSS terdapat pada tabel *coefficients*. nilai dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom sig) pada masing masing variabel independen, jika *p-value* lebih kecil dari level of dignifican yang ditemukan. Taraf signifikan menggunakan 0.05.

#### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah proporsi dari variasi terkait yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi sangat mudah dihitung karena merupakan koefisien korelasi yang dikuadratkan atau bisa disebut *R square*. R<sup>2</sup> juga digunakan untuk melihat apakah persamaan regresi dari penelitian yang dilakukan mampu memprediksi variabel berikutnya (Y). Nilai dari koefisien determinasi adalah kisaran antara 0 sampai 1, dimana nilai yang mendekati 0 memiliki arti bahwa kemampuan variabel terkait sangatlah terbatas, sebaliknya jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 1 berarti variabel bebas yang diajukan hampir memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel berikutnya.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Widiya Exsa Marita, *pengaruh struktur organisasi dan ukuran perusahaan terhadap penerapan business entity concept*, Akrujal jurnal akutansi, Vol.7, No.1, 2015. h. 29

<sup>19</sup>Widiya Exsa Marita, *pengaruh struktur organisasi dan ukuran perusahaan terhadap penerapan business entity concept*, Akrujal jurnal akutansi, Vol.7, No.1, 2015. h. 29-39

