

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.⁵² Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para nasabah tabungan BNI Syariah Cabang Palembang. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para nasabah penabung tabungan BNI Syariah Cabang Palembang yang terpilih sebagai responden.

B. Populasi dan Sampling

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik.⁵³ Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah penabung tabungan BNI Syariah Cabang Cabang Palembang yang berjumlah 12.688 penabung di akhir tahun 2014.

Mengingat banyaknya jumlah populasi tersebut, maka dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental*

⁵² Cooper, D. R. dan C.W. Emory (1995), Metode Penelitian Bisnis, jilid '1, edisi Penerbit Erlangga, Jakarta.

⁵³ Ibid

sampling yaitu hanya nasabah yang melakukan transaksi perbankan pada saat penelitian ini dilakukan akan terpilih sebagai sampel.

Penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan panduan menetapkan jumlah sampel yang diambil berdasarkan jumlah populasi. Pada Tabel 3.1. berikut dapat dilihat tabel untuk merientukan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi.⁵⁴

Tabel 3.1.

Tabel Untuk Menentukan Jumlah Sampel Yang Diambil

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278		382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Sekaran (1992 : 253)

⁵⁴ Sekaran, Uma (1992), *Research Methods For Business: Skill-Building Approach*; 2nd Editon, John Wiley & Sons, Inc.hal 253

Keterangan : N adalah Jumlah Populasi: S adalah Jumlah Sampel
Mengingat jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak' 12.688 atau —
15.000, dan berdasarkan Tabel 3.1. tersebut dapat diketahui bahwa untuk
populasi yang besarnya hingga 15.000 maka jumlah sampel yang harus diambil
adalah sebanyak 100.

C. Definisi Operasional Variabel

Pengukuran variabel kualitas pelayanan jasa perbankan (Banking Service Quality I BSQ) yang terdiri dan 6 dimensi yaitu Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance), Akses (Access), Harga (Price); Keterwujudan (Tangible), Portofolio Jasa (Service Portfolio), dan Keandalan (Reliability) akan diukur dengan menggunakan item-item pertanyaan yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel, sedangkan variabel kepuasan nasabah akan diukur dengan menggunakan item-item pertanyaan yang dikembangkan oleh Lee et al. Berikut ini akan dijelaskan mengenai definisi operasional dari variabel-Variabel yang digunakan dalam penelitian.ini.

1. Keefektifan dan Jaminan, dimensi ini melibatkan credibility dan security sebagaimana yang disebutkan oleh Parasuraman et al. Bahia dan Nantel mengemukakan bahwa dimensi ini lebih condong pada functional quality. Keefektifan dan jaminan akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel yaitu confidence, confidentiality, well trained personnel dan delivering when promises.

2. Akses, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel yaitu sufficient number ATMs per branch, sufficient number of open tellers dan queues that move rapidly.
3. Harga, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel yaitu good explanation of service fees, balance amount from which service charges begin dan reasonable fees for the administration of the accounts.
4. Keterwujudan, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel yaitu precision on account statements, cleanliness of facilities dan decoration of facilities.
5. Portofolio Jasa, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel yaitu complete gamut of services dan the range of services is consistent.
6. Keandalan, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Bahia dan Mantel yaitu absence of error in service delivery dan precision of filing systems.
7. Kepuasan nasabah, akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Lee et al.

D. Metode Pengumpulan Data dan Uji T Reliabilitas dan Validitas

Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

Kualitas data yang diperoleh instrumen penelitian perlu diuji melalui uji

reliabilitas untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach's alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Sekaran menyatakan bahwa suatu angket dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach* Alpha lebih besar dari pada 0,600.

Uji validitas dilakukan untuk melihat akurasi item-item dalam pernyataan suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Koefisien validitas dicari dengan melakukan korelasi antara skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total masing-masing atribut (*corrected item total correlation*). Apabila nilai *corrected item total correlationnya* lebih besar dari 0,2195 maka dapat dikatakan valid.⁵⁵

E. Teknik Analisis

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih untuk digurtakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

Hair. *el al.* menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa

⁵⁵ Imam Ghozali (2001), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang

variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:⁵⁶

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Dimana,

Y : Kepuasan Nasabah

X1: Dimensi keefektifan dan jaminan

X2: Dimensi akses

X3 :Dimensi harga

X4 : Dimensi keterwujudan

X5 : Dimensi portofolio jasa

X6 : Dimensi kehandalan

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$: Koefisien Regresi

e : *error*

1. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Untuk mendeteksi kemungkinan pelanggaran asumsi yang diperlukan dalam data yang sedang dianalisis, akan dilakukan uji penyimpangan asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas data serta uji autokorelasi.

⁵⁶ Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham dan W.C. Black (1998), *Multivariate Data Analysis : With Readings*, Indianapolis, 5th Edition, Mac Milian Publishing Company

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas terjadi jika terdapat korelasi antara variabel independen yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolinieritas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Uji multikolinieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independen variabel dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF). Batas VIF adalah 10 apabila nilai VIF lebih besar daripada 10 maka terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varians koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga uji signifikansi statistik tidak valid lagi. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan uji Glejser. Dalam uji Glejser, model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel independen. Rumus untuk uji Glejser adalah sebagai berikut :

$$|e| = \{X_1, X_2, X_4, X_5, X_6\}$$

Dimana :

$$|e| = \text{absolute error}$$

$X_1..X_6$: Variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi

Bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap residual absolut (*absolute error*) maka terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Analisis regresi ini, metode yang digunakan adalah *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.⁵⁷ Data pengambilan dengan menggunakan normal probability plot adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, untuk menguji normalitas data dapat digunakan uji statistik Komogorov Smirnov (K-S) yang dilakukan dengan membuat hipotesis

⁵⁷ Imam Ghozali. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 Edisi 6*”, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012), hlm. 114–

nol (H)) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternative (Ha) untuk data berdistribusi tidak normal. Dengan uji statistic yaitu dengan menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Hipotesis yang dikemukakan:

H₀ = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig > 0,05)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (Asymp. Sig < 0,05)

5. Uji Autokorelasi

Autokorelasi terjadi apabila penyimpangan terhadap suatu observasi dipengaruhi oleh penyimpangan observasi yang lain atau terjadi korelasi di antara kelompok observasi menurut waktu dan tempat. Konsekuensi dari adanya autokorelasi dalam suatu model regresi adalah bahwa varians, sampel tidak menggambarkan varians populasinya. Lebih jauh lagi, model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis adanya otokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan melalui pengujian terhadap nilai Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:⁵⁸

Kurang dari 1,10	: Ada otokorelasi
1,10 hingga 1,54	: Tanpa kesimpulan
1,55 hingga 2,46	: Tidak ada autokorelasi
2,46 hingga 2,90	: Tanpa Kesimpulan
Lebih dari 2,91	: Ada autokorelasi

⁵⁸ Algi fari (1997), Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi, BPFE, Yogyakarta

6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis 1 hingga hipotesis 6 dilakukan dengan uji t. Nilai t hitung dihitung dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{b}{s_b}$$

Dimana :

b = Koefisien regresi variabel independen

S_b = Kesalahan standar (*standard error*) koefisien variabel independen

Uji t ini dilakukan dengan cara nilai Sig t (*prob. value*) dibandingkan dengan derajat signifikansinya. Apabila Sig t lebih kecil dari tingkat signifikansi {5%} maka Ho ditolak, berarti ada hubungan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Cara yang lain adalah dengan melihat t hitungnya. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5%. apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak, demikian pula sebaliknya.

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka Ha akan diterima dan Ho akan ditolak, demikian pula sebaliknya.