

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Data kuantitatif merupakan data yang diperoleh dalam bentuk angka yang dihitung. Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuisioner sebagai instrumen dari penelitian ini³⁴.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dapat diperoleh dari data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner atau juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber.³⁵ Pada penelitian ini data primer didapatkan dari instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yakni teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner bisa berwujud pertanyaan terbuka

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke 29 (Bandung: CV. Alfabeta; 2022) Hal. 30

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke 29 (Bandung: CV. Alfabeta; 2022) Hal. 72

ataupun tertutup, bisa diberikan pada responden secara langsung ataupun dikirim melalui internet ataupun pos.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁶. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung yang menggunakan pembiayaan *murabahah* sebanyak 962 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁷. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil subjek secara acak dari bagian yang ada dalam populasi. Pengambil sampel diperoleh berdasarkan rumus Slovin, di mana rumus slovin digunakan untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui. Berdasarkan rumus solvin jumlah sampel bisa dihitung sebagai berikut :

³⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke 29 (Bandung: CV. Alfabeta; 2022) Hal. 80

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke 29 (Bandung: CV. Alfabeta; 2022) Hal. 81

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

Di mana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Tingkat Kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{962}{1 + 962(0,1)^2}$$

$$n = \frac{962}{10,62}$$

n = 90, 58 = 90, dibulatkan oleh peneliti menjadi 90 responden.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional variabel yang akan memberikan arah kepada peneliti untuk memenuhi unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas yaitu, Reputasi Perusahaan (X1), Kualitas layanan (X2) dan satu variabel terikat yaitu, Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya akan timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Reputasi Perusahaan (X1)

Persepsi konsumen mengenai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik, atau penilaian tentang keadaan masa lalu dan prospek masa yang akan datang mengenai kualitas perusahaan atau produk³⁸.

Adapun indikator dari reputasi perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Kredibilitas
- 2) Keterandalan
- 3) Terpercaya
- 4) Tanggung Jawab

b. Kualitas layanan

Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.³⁹

Adapun indikator dari kualitas layanan adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability*
- 2) *Responsiveness*

³⁸ Buddy, Tabroni, and Salim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)," 50.

³⁹ Mu'ah and Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*, 70.

3) *Assurance*

4) *Emphaty*

5) *Tangible*

2. Variabel Dependent

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini sebagai berikut :

a) Keputusan Nasabah

Suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.⁴⁰

Adapun indikator dar keputusan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan
- 2) Publikasi
- 3) Manfaat
- 4) Kepuasan

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Skala
Reputasi (X1)	Persepsi konsumen mengenai kemampuan perusahaan dalam memberikan	a. Kredibilitas b. Keterandalan c. Terpercaya d. Tanggung Jawab	Likert

⁴⁰ Mu'ah and Masram, 88.

	<p>pelayanan terbaik, atau penilaian tentang keadaan masa lalu dan prospek masa yang akan datang mengenai kualitas perusahaan atau produk.</p>		
<p>Kualitas layanan (X2)</p>	<p>Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.</p>	<p>a. <i>Reliability</i> b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance</i> d. <i>Empathy</i> e. <i>Tangible</i></p>	<p>Likert</p>
<p>Keputusan Nasabah (Y)</p>	<p>Suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.</p>	<p>a. Kebutuhan b. Publikasi c. Manfaat d. Kepuasan</p>	<p>Likert</p>

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan menggunakan teknik penyebaran kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya⁴¹. Teknik kuisioner adalah teknik yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang penelitian.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai grad (susunan) dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, yang dapat berupa sebagai berikut⁴² :

5. SS = Sangat Setuju dengan skor
4. S = Setuju dengan skor
3. N = Netral dengan skor
2. TS = Tidak Setuju dengan skor
1. STS = Sangat Tidak Setuju dengan skor

Selanjutnya data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan memakai program komputer yakni SPSS (*Software Statistical Package for the Social Science*) versi 2.4 dan *Microsoft Excel* 2016 untuk kualitas data, di mana hasil

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 142.

⁴² Almasdi Syahza and Universitas Riau, *Buku Metodologi Penelitian , Edisi Revisi Tahun 2021*, 2021, 69.

analisisnya akan dipaparkan dalam bentuk tabel.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner maupun mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut⁴³.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan skor konstruk. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS. Uji Signifikan dilakukan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel pada penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang bertujuan digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisioner tentunya akan valid atau reliable jika jawaban seseorang atas pertanyaan

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, edisi 2 ce (BANDUNG: CV. ALFABETA, 2022), 121.

adalah konsisten dari waktu ke waktu⁴⁴. Reabilitas berkaitan dengan keterandalan suatu indikator. Informasi yang ada pada indikator ini tidak berubah-ubah, atau yang disebut dengan konsisten. Artinya, bila suatu pengamatan dilakukan dengan perangkat ukur yang sama lebih dari satu kali, hasil pengamatan itu (seharusnya) sama. Bila tidak sama, diikatkan perangkat ukur tersebut tidak reliable. Untuk mengukur reliabilitas dapat menggunakan rumus cronbach alpha yang diukur dari skala 0 sampai 1. Reliable suatu variable akan dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,60.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu dan residual normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji *statistic Kolmogorof-Smirnov (K-S)*⁴⁵. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan > 0,05, sebaiknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka sebenarnya dinyatakan tidak normal.

⁴⁴ Sugiyono, 121.

⁴⁵ Syahza and Riau, *Buku Metodologi Penelitian , Edisi Revisi Tahun 2021*, 105.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda⁴⁶. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel independennya. Maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel independennya menjadi terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama, disebut heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas⁴⁷.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan⁴⁸. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau

⁴⁶ Syahza and Riau, 107.

⁴⁷ Syahza and Riau, 115.

⁴⁸ Syahza and Riau, 116.

regresi linear. Pengujian dengan SPSS dengan menggunakan *Test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel minat dihubungkan dengan variabel independen⁴⁹.

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

Keterangan:

Y :Keputusan Nasabah

a :Konstanta

X1: Reputasi

X2: Kualitas layanan

b :Koefisien regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

e : Kesalahan Prediksi (standar error)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau Uji simultan adalah metode uji untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas atau independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat atau variabel dependen⁵⁰. Untuk mengetahui bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan tingkat nilai $\alpha = 5\%$.

b. Uji Parsial (Uji t)

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 149.

⁵⁰ Sugiyono, 159.

Uji parsial atau uji t yaitu digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen)⁵¹. Untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial terhadap titik bebasnya, dengan membandingkan thitung dengan t tabel.

⁵¹ Sugiyono, 159.