

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No.1, Pahlawan, Kemuning, Kota Palembang, Sumatra Selatan 30126 dengan nomer telpon: 0711-363648.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁹ Minsalnya data yang diperoleh penelitian melalui jawaban kuesioner nasabah yang telah diolah guna menganalisis pengaruh *corporate social responsibility* dan *corporate image* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.⁴⁰ Data primer dalam penelitian ini adalah

³⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, 2016.

⁴⁰ Misbahudin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi Ke-2. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

hasil dari pengisian kuesioner oleh responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴¹ Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 15.851 orang pada tahun 2019.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil

⁴¹ *Ibid*

dari populasi tersebut.⁴² Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* karena pengambilan sampel dilakukan secara sengaja, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti.

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair, et al. Rumus Hair di gunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 kali variabel yang dianalisa atau indikator.⁴³ Indikator dari penulis berjumlah 12, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut:

Rumus Hair

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= 12 \times 5 \\ &= 60 \end{aligned}$$

⁴² *Ibid*

⁴³ Muhamad Risqon Muttaqin. Skripsi. *Pengaruh Tanggung Jawab Social Perusahaan Terhadap Word Of Mouth Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan*. Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.

Jadi jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 60 responden yang berasal dari Nasabah Bank Sumsel Babel KCP UIN Raden Fatah Palembang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan 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 yaitu nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.⁴⁴

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert sebagai berikut:

⁴⁴ *Ibid*

Tabel 3.1

Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan positif dan negatif. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala likert variabel yang akan diukur menjadi indikator. Indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item yang berupa pertanyaan-pertanyaan.⁴⁵

⁴⁵ *Ibid*

F. Variabel-variabel Penelitian

Ada tiga 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 *Corporate Social Responsibility* (X).
2. Variabel yang mempengaruhi (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Corporate Image* (X).
3. Variabel yang dipengaruhi (*dependent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

G. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Corporate Social Responsibility</i>	tanggung jawab sosial perusahaan adalah kegiatan	1. Ekonomi 2. Sosial	Likert

(X1)	yang dilakukan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan bantuan kepada masyarakat	3. Lingkungan	
------	---	---------------	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Tabel 3.3

Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Corporate Image (X2)</i>	Citra perusahaan adalah penilaian nasabah atas kenyamanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang	1. Kepribadian 2. Reputasi 3. Nilai 4. Identitas Perusahaan	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah ungkapan nasabah tentang persepsi dan harapan dalam menggunakan produk dan jasa	1. Pemasaran <i>relationship marketing</i> 2. <i>Customer superior service</i>	Likert

	Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang	3. Jaminan tanpa syarat 4. Penanganan keluhan yang efisien 5. Peningkatan kinerja perusahaan	
--	--	---	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

H. Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS version 21*. Apabila *Person correlation* yang didapat memiliki nilai dibawah 0,05 maka berarti data yang di peroleh adalah valid.⁴⁶

⁴⁶ Duwi, Priyatno. *Spss 21. Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: C. V Andi Offset. 2014.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan *reliable* apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala likert adalah *Cronbach Alpha* diatas 0,60, kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima, dan di atas 0.80 adalah baik.⁴⁷

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, multikolinieritas, linielitas, dan heteroskedastisitas yang penjelasannya sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi

⁴⁷ *Ibid.*

terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah yang memiliki data yang terdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P plot. Jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan melihat nilai *Asymp.Sig*, $> 0,05$.

H_0 = data residual berdistribusi normal (*Asymp.Sig* $> 0,05$)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (*Asymp.Sig* $< 0,05$)⁴⁸

b. 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 regresi linier pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Tes For Linierity* dengan taraf

⁴⁸ Nikolous Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019..

signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linierity*) < 0,05.⁴⁹

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*.

- a. Jika nilai *tolerance* > 0,10 artinya tidak terjadi multikolonieritas.
- b. Jika nilai *tolerance* < 0,10 artinya terjadi multikolonieritas.

Dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*)

- a. Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas.

⁴⁹ *Ibid*

b. Jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolonieritas.⁵⁰

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, uji glejser ini adalah dengan cara meregresikan variabel independent terhadap nilai absolute residual atau Abs_RES dengan rumus persamaan regresinya adalah: $[U_t] = a + BX_t + v_t$.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.⁵¹

⁵⁰ *Ibid*

⁵¹ Nawari. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2010.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu suatu model linier regresi yang variabel terikatnya merupakan fungsi linier dari beberapa variabel bebas. Regresi linier berganda bermanfaat untuk meneliti pengaruh beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji. Teknik analisis ini dibutuhkan dalam berbagai pengambilan keputusan baik dalam perumusan kebijakan manajemen maupun telaah ilmiah.⁵²

Hubungan fungsi antara satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas dapat dilakukan dengan menganalisis regresi linier berganda. Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

⁵² Robert Kurniawan, Budi Yuniarto. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana. 2016.

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2

X_1 = *Corporate Social Responsibility*

X_2 = *Corporate image*

e = Tingkat Error, tingkat kesalah

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji uji T (parsial), uji F dan koefisien determinasi (R^2)

a. Uji T (Parsial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) secara individual dalam menerangkan variabel terikat (*dependent*). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).⁵³ Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

⁵³ Imam Ghazali. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, bearti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima, bearti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Simultan)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau tidak.⁵⁴

H_o : tidak berpengaruh antara variabel *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H_a : ada pengaruh antara variabel *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima

⁵⁴ Duwi Priyanto. Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik). Yogyakarta : Mediakom. 2008.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Nilai $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n - k - 1)$

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen dan bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Terdapat dua jenis koefisien determinasi R koefisien determinasi biasa (*R Square*) dan koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*). Pada regresi berganda, penggunaan koefisien determinasi yang telah disesuaikan lebih baik dalam melihat seberapa baik dalam model dibandingkan koefisien determinasi. Koefisien determinasi disesuaikan (*Adjusted R Square*) merupakan hasil penyesuaian koefisien determinasi terhadap tingkat

kebebasan dari persamaan prediksi. Hal ini melindungi dari kenaikan bias atau kesalahan karena kenaikan dari jumlah variabel independen dan kenaikan dari jumlah sampel.⁵⁵

⁵⁵ Albert Kurniawan Purnomo. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019.