

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable independen kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap variable dependen kepuasan nasabah. Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif artinya menggunakan data yang berbentuk angka angka dengan maksud untuk mendapatkan data menguji pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang yang berlokasi di Jl. Jenral Sudirman km 3,5 Kelurahan 20 Ilir Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang Sumatera Selatan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka-angka. Metode ini disebut data kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

2. Sumber Data

Sumber yang digunakan merupakan data primer dan data skunder. Sumber data primer adalah dengan mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung berupa kuisisioner dari responden nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang. Sedangkan data skunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari perpustakaan, jurnal, penelitian terdahulu.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴³ Populasi atau *universe* merupakan jumlah keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga. Jadi populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Tujuan dilakukan penarikan sampel adalah untuk memperoleh data yang representatif dalam kaitannya dengan populasi

⁴³ Danang Sunyoto, “*Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Computer*”, (Yogyakarta: CAPS, 2011), Hal. 141

⁴⁴ Sugiono, “*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 120

yang menjadi sasaran penelitian. Sampel dilakukan dalam suatu penelitian didasarkan berbagai pertimbangan yaitu :

- Seringkali tidak mungkin mengamati seluruh anggota populasi
- Pengamatan terhadap seluruh anggota populasi dapat bersifat merusak
- Menghemat waktu, biaya, dan tenaga
- Mampu memberikan informasi yang lebih menyeluruh dan mendalam.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi nasabah di Bank BNI Syariah KC Palembang pada 6bulan terakhir sebanyak 21.840 nasabah. Sampel yang digunakan oleh penulis sebanyak 100 responden nasabah di Bank BNI Syariah KC Palembang. Untuk mendapatkan sampel penelitian ini digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut.⁴⁵

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

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- E = Persentase kologran ketidak telitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditoliler (10% atau 0,1)

⁴⁵ Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA 2014, cet. 1), Hal. 46

Dalam penelitian ini, jumlah sampel di Bank BNI Syariah KC Palembang Dari rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{21.840}{1 + 21.840(0,1)^2} \\ &= \frac{21.840}{1+21.840(0,01)} \\ &= \frac{21.840}{218,41}\end{aligned}$$

= 99,99 dibulatkan menjadi 100

Jadi jumlah sampel di Bank BNI Syariah KC Palembang sebanyak 100 Responden.

Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*, dengan cara *Incidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan *Incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.⁴⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁷

⁴⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), hal. 85

⁴⁷ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal. 142

2. Wawancara, Yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.⁴⁸

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah penjelasan masing-masing variable terhadap indikator-indikator yang membentuknya.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y) Kepuasan nasabah adalah hasil evaluasi akhir dari seorang nasabah terhadap suatu produk perbankan dengan cara membandingkan produk tersebut dengan produk sejenis dari bank pesaing, apakah produk yang diterimanya sesuai dengan harapannya.	1) Pilihan Tepat 2) Kesesuaian Harapan 3) Kepuasan Fasilitas	Likert
2.	Kualitas Layanan (X1) Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	1) <i>Reability</i> 2) <i>Emphaty</i> 3) Efisiensi 4) Akses Keuangan	Likert
3.	Penanganan keluhan (X2) Penanganan komplain adalah kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap complain yang masuk	1) Kecepatan Penanganan Komplian 2) Penyelesaian Masalah masalah Secara memuaskan	Likert

⁴⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 60

	dari nasabah. Kemudian bagaimana komplain dapat diselesaikan secara memuaskan nasabah serta bagaimana prosedur penyampaian komplain yang sederhana dan mudah bagi nasabah.	3) Kemudahan prosedur pengajuan komplain	
--	--	--	--

G. Skala Pengukuran Variabel

Skala yang digunakan peneliti adalah skala likert yang setiap pertanyaan diberi bobot 1 sampai 5 dengan tingkat kepercayaan 95%.

Tabel 3.2
Bobot Nilai Setiap Pertanyaan

Alternatif	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: data dikelola 2020

H. Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk melihat kelayakan dari tiap-tiap pertanyaan pada kuisisioner yang telah valid atau tidaknya. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuisisioner tersebut. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid artinya ialah instrument

tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari variabel yang akan diteliti secara tepat⁴⁹. Adapun kriteria validitas yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan kuesioner tidak valid

2. Uji Reabilitas

Dalam melakukan pengujian reliabilitas terhadap pertanyaan-pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X_1), Penanganan Keluhan (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y), penulis menggunakan Metode *Alpha Cronbach's* digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut baik. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *alpha cronbach* lebih dari 0.60.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan program spss. Metode analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang diteliti berdistribusi

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ke-23, Bandung: Alfabeta, 2016, Hal. 121

normal atau tidak sebagai salah satu syarat pengujian asumsi sebelum tahapan uji analisis statistik untuk pengujian hipotesis. Salah satu jenis uji data normalitas yaitu Kolmogorov Smirnov. Menurut Sutrisno Hadi data dikatakan berdistribusi normal atau tidak jika nilai $p > 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai $p < 0,05$ maka data dinyatakan tidak normal⁵⁰.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak dengan variabel terkait⁵¹. Uji Linieritas menggunakan *Tes for linearity* dengan nilai signifikan *linearity* $< 0,05$. Variabel independen dan variabel dependen dikatakan memiliki hubungan yang linier jika signifikan *linearity* kurang dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti terdapat hubungan yang sangat kuat diantara variabel independen (X). Multikolinieritas hanya terjadi pada linear berganda. Ada beberapa tanda suatu regresi linear berganda mempunyai masalah dengan multikolinieritas, yaitu ada *R square* tinggi, tetapi hanya ada sedikit variabel independen

⁵⁰ Iredho Fani Reza, *Metodeologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, Palembang: Noer Fikri Offset, 2016, Hal. 67

⁵¹ Ibid, Hal 67-68

yang signifikan atau bahkan tidak signifikan⁵². Jika nilai Tolerance lebih dari 0,010 serta nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka dapat dikatakan bahwa model regresi terbebas dari multikolinieritas⁵³.

d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas ialah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi. Adapun metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Uji Glaster*. Model regresi yang baik ialah tidak terjadi heterokedastisitas, dapat dilihat jika signifikan korelasi lebih dari 0,05 maka pada model regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas⁵⁴.

J. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

⁵² Sopyan Yamin, Lien, dan Heri, *Regresi Dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*, Jakarta: Salemba Empat, 2014, Hal. 115

⁵³ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss*, Yogyakarta: ANDI, 2010, Hal. 153-154

⁵⁴ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistic Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2010, Hal. 81-83

Persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y apabila $(X_1, X_2, \dots, X_n = 0)$)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dalam analisis regresi seringkali bukan hanya variabel-variabel penjelas kuantitatif yang sering mempengaruhi variabel tak bebas (Y), tetapi ada juga variabel-variabel kualitatif yang ikut juga mempengaruhi, seperti jenis kelamin, musim, warna, pendidikan, dan lain sebagainya, untuk mengakomodasikan adanya variabel kualitatif kedalam model regresi dapat dilakukan dengan menggunakan perubahan boneka (variabel dummy) perubahan boneka ini biasanya mengambil nilai 1 atau 0. Kedua nilai yang diberikan tidak menunjukkan bilangan (numeric), tetapi hanya sebagai identifikasi kelas atau kategorinya.⁵⁵

K. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi atau prinsip yang dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan, agar bisa ditarik suatu konsekuensi yang logis dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian (testing) tentang kebenarannya dengan mempergunakan fakta-fakta (data) yang

⁵⁵ Rudi Aryanto dan Erda Litriani, *Modul Panduan Praktikum SPSS*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017, Hal. 23-24

ada.⁵⁶ Hipotesis juga sering dikatakan dengan jawaban sementara terhadap rumusalan masalah penelitian. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkatsinifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$.

Pengujian hipotesa secara kuantitatif dapat dilakukan melalui analisa data secara statistika. Untuk itu hipotesa harus dirumuskan dalam bentuk hipotesa nol dan hipotesa alternatif. Dalam analisa data hasil perhitungan statistika hipotesa nol ditolak. Dengan demikian berarti hasil perhitungan statistika yang non signifikan mengharuskan hipotesa alternatif ditolak dan sebaliknya hipotesa nol diterima.⁵⁷

1) Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H0 = artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H1 = artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan:

⁵⁶ J. Supranto, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), Hal. 33

⁵⁷ Nawawi H. Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajdah Mada university Press, 2005), hal. 162

H0 diterima, apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dan H1 diterima, apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila tingkat signifikan $< \alpha (0,05)$, maka variabel independen (kepuasan konsumen) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas produk, dan kualitas pelayanan).
- Apabila tingkat signifikan $> \alpha (0,05)$, maka variabel independen (kepuasan konsumen) secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas produk, dan kualitas pelayanan).

L. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah (Y) secara serentak.

Nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai R berkisaran antara 0 sampai 1, jika nilai semakin mendekati 1 artinya hubungan yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat,

sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah⁵⁸.

⁵⁸ Peni Cahaya Azwari, Muhammadinah, Dan Juwita Anggraini, *Model Praktikum Statistic*, 2018, Hal.37