

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, hal ini dikarenakan data yang digunakan berupa angka yang kemudian dilakukan proses uji statistik. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivism. Penelitian ini memerlukan populasi atau sampel tertentu. Adanya instrumen penelitian sebagai teknik dalam pengumpulan data. Analisis data dilakukan secara statistik dalam menguji hipotesis yang sudah di tetapkan.¹

B. Definisi Operasional

Untuk penambahan pemahaman dalam penelitian, maka di perlukan pendefinisian operasional masing-masing variabel yang sudah didefinisikan. Adapun definisi operasional atas variabel-variabel dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel Bebas X (Independent)

Variabel bebas dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X). Definisi kualitas pelayanan adalah perilaku menyampaikan layanan dalam mencukupi kebutuhan serta keinginan konsumen dengan tepat sesuai harapan.² Melalui definisi variabel tersebut terdapat indikator dari variabel Kualitas Pelayanan, antara lain sebagai berikut:

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung:Alfabeta, 2014), 36.

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 243.

Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Realisasi
1.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	Kepatuhan perusahaan pada peraturan yang ada, dalam hal lembaga keuangan syariah maka penting memenuhi kepatuhan syariah (<i>sharia compliance</i>)
2.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Karyawan perusahaan mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat
3.	<i>Realibility</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan perusahaan mampu berkomunikasi dengan baik - Karyawan perusahaan mampu memecahkan masalah pelanggan - Karyawan perusahaan mampu melayani pelanggan dengan prosedur secara tepat
4.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Fasilitas fisik terkelola dengan baik, seperti sarana dan prasarana dalam perusahaan dalam kondisi yang baik dan layak
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Sikap karyawan perusahaan melayani pelanggan, dengan sopan santun, memberikan pelayanan setulus hati, dan tidak deskriminatif pada pelanggan
6.	<i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan perusahaan tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan - Karyawan perusahaan tanggap dalam menerima keluhan pelanggan - Karyawan tanggap dalam merespon pertanyaan pelanggan

Sumber data: Haryanto (2020)³

2. Variabel Terikat Y (Dependent)

Variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan (Y). Definisi kepuasan adalah suatu rasa dari seorang konsumen ketika menilai kinerja produk/jasa yang digunakan sesuai keinginan atau harapan.

³ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 27.

Melalui definisi variabel tersebut terdapat indikator dari variabel Kepuasan, antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

No.	Pengukuran	Realisasi
1.	Identifikasi dimensi kunci kepuasan	Perusahaan melakukan identifikasi beberapa indikator yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan
2.	Penilaian produk atau jasa oleh pelanggan	Pelanggan akan menilai produk atau jasa berdasarkan apa yang mereka rasakan
3.	Penilaian produk atau jasa pesaing oleh pelanggan	Pelanggan akan menilai produk atau jasa pesaing dengan komparasi produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan
4.	Penentuan dimensi yang penting oleh pelanggan	Pelanggan menentukan beberapa indikator kepuasan yang penting menurut mereka

Sumber data: Candrianto (2018)⁴

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian dalam mendapatkan data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojokerto, tepatnya berada di Jl. Gajah Mada No. 98D, Mergelo Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur (61314)

⁴ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Batu: Literasi Nusantara, 2018), 78.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah daerah generalisasi atas subjek atau objek dengan karakteristik serta kualitas yang telah dibuat peneliti yang kemudian dipelajari serta dilakukan penarikan kesimpulan. Karakteristik dalam penelitian ini adalah semua nasabah di PT Bank Muamalat KCP Mojokerto yang merasa puas dan percaya pada pelayanan komplain, dan populasi dalam penelitian ini berjumlah 7247 orang.

2. Sampel

Sampel sebagai bagian dari suatu populasi dengan jumlah dan karakteristik yang dimiliki.⁵ Penentuan sampel menurut Suharsini Arikunto mengatakan bahwa, jika jumlah populasinya kurang dari 100 maka keseluruhan data dapat dipakai. Ketika jumlah populasi lebih dari 100 maka sampel menggunakan tingkat kesalahan 10-15% atau 20-25%.⁶ Penelitian ini menggunakan penghitungan Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 (5%), hal ini dikarenakan jumlah nasabah Bank Muamalat Mojokerto lebih dari 100 orang. Adapun rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

⁵ Ibid., 82.

⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rieka Cipta, 2008), 106.

e = Taraf kesalahan (error) sebesar 0,05 (5%)

Populasi didalam penelitian ini berjumlah 7247 nasabah, dengan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% maka perhitunganya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{7247}{1 + (7247) \times 0,05} = 379,076, \text{ dibulatkan menjadi } 380$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi= 7247 (total nasabah Bank Muamalat Mojokerto)

e = Taraf kesalahan (error) sebesar 0,05 (5%)

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang harus digunakan peneliti sebanyak 380 responden. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling* yang mengambil sampel secara acak pada suatu populasi yang ditetapkan. Kemudian pengambilan sampel juga menggunakan teknik *insidental sampling* yang mengambil sampel secara kebetulan dengan memenuhi syarat sesuai sebagai sumber data.

E. Sumber Data

Sumber data sebagai asal data diperoleh dalam suatu penelitian. Secara umum sumber data terdiri atas dua yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Umumnya data primer didapatkan langsung oleh peneliti dari responden melalui kuesioner yang

didistribukan. Adapun untuk jenis data, penelitian menggunakan data primer, yaitu data yang didapat dari hasil penyebaran angket kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Dengan demikian, yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Muamalat Mojokerto.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data sebagai metode dalam memperoleh data yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini melakukan penyebaran angket atau kuesioner dalam mendapatkan data penelitian. Adapun angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan untuk responden terplih dipilih dan diharapkan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Hal ini bertujuan dalam memperoleh informasi mengenai permasalahan yang dirasakan responden.⁷

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dan mudah.⁸ Adapun instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket yang berbentuk lembaran berisi daftar pertanyaan. Angket yang akan diberikan pada responden penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu:

1. Angket atau kuesioner mengenai variabel (X) Kualitas Pelayanan
2. Angket atau kuesioner mengenai variabel (Y) Kepuasan Nasabah

⁷ Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2014), 51-52.

⁸ Ibid, 53.

H. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu tindakan pasca pengumpulan data dari seluruh responden.⁹ Penelitian ini melakukan pemilihan data yang nantinya menyisakan data terpakai dan data tertinggal. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi program SPSS 21.0. Proses dalam analisis data penelitian ini antara lain:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Data perlu dilakukan pemeriksaan atas kesalahan yang dapat terjadi dalam pengisian seperti tidak sesuai, tidak lengkap dan lain sebagainya.

2. Pembuatan kode (*Coding*)

Langkah ini memberikan kode sebagai tanda dengan menggunakan angka atau simbol untuk jawaban yang ada dalam kuesioner.

3. Pemberian skor (*Scoring*)

Scoring berarti memberikan skor pada pernyataan yang menjadi jawaban responden atas pertanyaan kuisisioner. Adapun penentuan skor dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 4
- b. Setuju (S) bobot nilai : 3
- c. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai: 1

4. Penyusunan Data (*Tabulating*)

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

Data yang ada akan di input agar memudahkan dalam memahami secara sistematis. Data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel sehingga disebut sebagai tabulasi data.¹⁰

5. Proses analisis (*Processing*)

Proses analisis dilakukan secara statistik dengan menggunakan program SPSS. Adapun beberapa analisis data yang dilakukan penelitian ini meliputi beberapa pengujian berikut:

a. Uji Validitas

Pengujian ini untuk memperoleh derajat validitas secara tetap dan cermat. Data dalam suatu penelitian dikatakan valid ketika nilai rhitung lebih besar atau sama dengan rtabel. Sedangkan penentuan nilai rhitung menggunakan program aplikasi SPSS melalui nilai *Corrected Item Total Correction*

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini untuk menentukan data dapat dipercaya atau *reliable* sebagai alat ukur penelitian. Intepretasi uji reliabilitas sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel¹¹

¹⁰ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik.*, 210.

¹¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), 34.

c. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas Data

Pengujian ini untuk menunjukkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal atau tidak. Data penelitian dapat dikatakan normal dengan menggunakan alat ukur yang menghitung nilai kurtosis dan skewness grafik.¹²

2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini untuk mengetahui adanya varian kesamaan dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Ketika didapati ketidaksamaan maka terjadi heteroskedastisitas.¹³ Alat ukur untuk menunjukkan ada atau tidaknya heteroskedastisitas melalui Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Ketika terjadi suatu pola tertentu dalam grafik dapat menunjukkan ada atau tidaknya heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

Pengujian ini untuk mengetahui suatu hubungan residual antara data-data penelitian dari hasil pengamatan peneliti. Hasil untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, penelitian ini menggunakan metode *lagrange multiplier* (LM test) dengan menggunakan SPSS 21.0.

¹² Dwi Priyatno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 60.

¹³ Ibid., 125.

4) Analisis Regresi Sederhana

Secara umum analisis ini bertujuan dalam menunjukkan proporsi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model persamaan analisis regresi pada penelitian ini sesuai rumus berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = nilai konstanta

X = variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

b = koefisien regresi

5) Analisis Korelasi (r)

Pengujian ini untuk menentukan arah dari kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).¹⁴ Adapun kriteria dalam uji korelasi sesuai dengan interpretasi nilai koefisien sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

¹⁴ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Pengujian ini untuk menunjukkan adanya pengaruh individual (parsial) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh bebas terhadap variabel terikat.¹⁵ Sehingga hasil uji ini akan menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat.¹⁶

Peneliti melakukan uji signifikan dua arah atau *two tailed test*, uji ini memiliki dua daerah penolakan H_0 pada ujung sebelah kanan dan kiri. Pada pengujian secara dua arah ini dapat menggunakan tanda sama dengan ($=$) untuk hipotesis nol dan tanda tidak sama dengan (\neq) untuk hipotesis alternatif.

Nilai untuk menentukan kriteria dalam uji t menggunakan perbandingan dari nilai t hitung dengan t tabel. Variabel bebas dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat ketika nilai t hitung $<$ t tabel atau t hitung $>$ t tabel, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat ketika nilai t hitung \leq t tabel atau t hitung \geq t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

¹⁵ Ibid., 88.

¹⁶ Singgih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

2) Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui kontribusi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai dari koefisien determinasi akan menjelaskan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dapat memberikan gambaran kontribusi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah).

Uji determinasi melalui penghitungan nilai R^2 yang menunjukkan hubungan secara jelas antara variabel dan variabel terikat.¹⁷ Semakin besar hasil nilai uji determinasi maka semakin kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien dari uji determinasi melalui rumus berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

¹⁷ Ibid., 170.