

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini disebut kuantitatif karena datanya berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, sebagaimana penjelasan Sugiyono, penelitian disebut kuantitatif ketika metode penelitiannya berupa penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono menyatakan bahwa asosiatif kausal adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Asosiatif kausal dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi).<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian Evaluasi)*, 110.

<sup>31</sup> Ibid.

## B. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi operasional menurut Sigit dalam Widayat merupakan penjelasan tentang bagaimana operasi atau kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh data atau indikator yang dimaksud. Definisi operasional adalah bagaimana mengukur variabel-variabel tersebut di lapangan, dengan merumuskan secara pendek dan jelas.<sup>32</sup> Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah suatu nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi dan diinginkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>33</sup>

Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Operasional variabel penelitian diuraikan sebagai berikut.

### 1. Variabel bebas, Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah kualitas jasa atau kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator dari kualitas pelayanan adalah: a) Berwujud (*Tangible*), b)

---

<sup>32</sup> Widayat Amirullah, *Riset Bisnis Edisi Terbaru*, (Malang: Graha Ilmu, 2014), 31.

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dengan Metode R & D*, (Bandung : Penerbit Cv. Alfabeta, 2016), 59.

Kehandalan (*Reliability*), c) Ketanggapan (*Responsiveness*), d) Jaminan (*Assurance*) dan e) Empati (*Empathy*)<sup>34</sup>

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian Variabel X**

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Berwujud ( <i>Tangible</i> )
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Empati ( <i>Empathy</i> )

Sumber Data: Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Rambat Lupiyoadi 2018.

2. Variabel terikat, Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono<sup>35</sup> mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Indikator dari kepuasan nasabah adalah: a) terpenuhinya harapan, b) keinginan menggunakan produk, c) kesediaan merekomendasikan, d) loyal dan e) reputasi yang baik<sup>36</sup>

<sup>34</sup>Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2018), 182.

<sup>35</sup> Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), 146.

<sup>36</sup>Setyo, Purnomo Edwin. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks." *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1.6 (2017): 755-764.

**Tabel 3.2**  
**Indikator Penelitian Variabel Y**

Variabel	Indikator
Kepuasan Nasabah (Y)	Terpenuhinya harapan
	Keinginan menggunakan produk
	Kesediaan merekomendasikan
	Loyal
	Reputasi yang baik

Sumber Data: Indikator Kepuasan Nasabah Menurut Rondonuwu dan Komalig 2017.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura yang beralamat di Jalan. Kyai H. Wahid Hasyim No. 24, Gn. Sekar, Kec. Sampang, Kabupaten Sampang Madura, Jawa Timur.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sani<sup>37</sup>, populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun persentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk tabungan BSI *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura yang berjumlah 5.988 nasabah.

---

<sup>37</sup> Mahmud Sani, *Metodologi Penelitian*, (Mojokerto: Thoriq Al-Fikri, 2016), 88.

## 2. Sampel

Darmawan<sup>38</sup> menyatakan sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal, dimana semakin banyak sampel maka akan memberikan hasil yang semakin akurat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenis *sampling purposive*. Menurut Sugiyono *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>39</sup> Adapun syarat-syarat yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah : Nasabah memiliki BSI Tabungan *Easy Wadiah* dan telah menggunakan pelayanan selama minimal satu tahun.

Untuk menentukan berapa banyak sampel yang harus diambil dalam suatu populasi yang ada, peneliti menggunakan ketentuan dari Isaac dan Michael dengan standar 5% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 329 responden. Maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah : 329 responden. Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 329 orang dari seluruh nasabah yang menggunakan tabungan BSI *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura.

---

<sup>38</sup> Didit Darmawan, *Metodologi Penelitian*, (Surabaya: Metromedia, 2015), 88.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian Evaluasi)*, 110.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mendapatkan data primer dan sekunder demi keperluan penelitian disebut dengan pengumpulan data. Pada penelitian ini membutuhkan data primer yang jelas dan spesifik. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yaitu melalui angket atau kuesioner, yaitu memberikan daftar pernyataan tertulis yang harus dipilih oleh responden sesuai karakteristik dirinya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.<sup>40</sup>

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono menyatakan bahwa Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>41</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan metode pengukuran tentang sikap dan persepsi dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan.<sup>42</sup> Kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert karena dapat mempermudah responden

---

<sup>40</sup> Ibid., 224.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian Evaluasi)*, 92

<sup>42</sup> Mahmud Sani, *Metodologi Penelitian*, 110.

dalam pengisian kuesioner. Skala Likert yang digunakan adalah dari poin 5, 4, 3, 2, 1 dengan kisaran sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data 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 24 dan menggunakan metode corrected item total correlation dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid..<sup>43</sup>

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono<sup>44</sup>, “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga

---

<sup>43</sup> Priyatno Duwi, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset.2014), 51.

<sup>44</sup> Prof Sugiyono, ‘Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian Evaluasi)’, *Bandung: Alfabeta Cv*, 2016.

tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut.<sup>45</sup>

Ketentuan validitas dan reliabilitas suatu instrumen menggunakan kriteria Kaplan sebagai berikut:<sup>46</sup>

- a) Instrumen dinyatakan valid jika koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0.3.
- b) Instrumen dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0.7.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis dari sebuah data perlu ditentukan untuk mendapatkan data yang akurat. Setelah melakukan teknik analisa baru akan dilakukan uji hipotesis dari sebuah data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah cara menganalisis data yang berbentuk angka yang dibandingkan antara yang satu dengan yang lain.

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, autokorelasi, heteroskedastisitas, multikolinieritas dan linieritas pada model regresi. Model regresi

---

<sup>45</sup> Marasi Deon Joubert And Aditya Prihantoko, 'Analisis Keberterimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Manajemen Operasi Irigasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Daerah Irigasi Boro, Purworejo)', *Jurnal Irigasi*, 10.1 (2015), 11–20.

<sup>46</sup> Robert S Kaplan, 'Using The Balanced Scorecard For Successful Health Care M&A Integration', *New England Journal Of Medicine*, X, 2020, 1–8.



linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Selain itu dapat juga dilihat dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov, jika hasil pengujian tersebut  $>0,05$  maka dapat dikatakan jika residual data telah berdistribusi normal.<sup>47</sup>

b. Uji Autokorelasi

Pengujian yang dilakukan untuk diketahuinya ada hubungan antara variabel pengganggu pada suatu periode tertentu pada periode sebelum dalam model regresi yaitu disebut uji Autokorelasi. Pengujian autokorelasi dapat memakai Uji Durbin Watson.<sup>48</sup> Pengujiannya dengan kriteria yaitu:

1) Terjadi autokorelasi positif, apabila  $0 < d < dL$

---

<sup>47</sup> Imam Ghozali, 'Sem Metode Alternatif Dengan Menggunakan Partial Least Squares (Pls)', Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.

<sup>48</sup> Ibid., 110 – 111.

- 2) Tidak ada kepastian terjadi (ragu-ragu), apabila  $dL < d < dU$
- 3) Terjadi autokorelasi negatif, apabila  $4 - dL < d < 4$
- 4) Tidak ada kepastian (ragu-ragu), apabila  $4 - dU < d < 4 - dL$
- 5) Tidak ada autokorelasi positif atau negatif, apabila  $dU < d < 4 - dU$

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi). Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan yaitu:<sup>49</sup>

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>49</sup> Wiratman Sujarweni, Belajar Mudah Spss Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

#### d. Uji Multikolinieritas

Pengujian yang dilakukan untuk diketahuinya variabel bebas saling berhubungan pada model regresi, yaitu disebut uji multikolinieritas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai tolerance. Nilai tolerance menjadi patokan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Apabila nilai VIF lebih kecil 10,00, maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Apabila nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00, maka terjadi multikolinearitas.<sup>50</sup>

#### 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah, Analisis regresi linier adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*).<sup>51</sup>

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat

---

<sup>50</sup> Dwi Priyatno, Mandiri Belajar Spss, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 66.

<sup>51</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss*, (Jakarta : Kencana.2013), 284.

(*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).<sup>52</sup>

Dalam persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (*Dependent variable*)

X = Variabel Bebas (*Independent variable*)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

## H. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu uji F, uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

### 1. Uji F

- i. Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan jika nilai signifikan > 0,05 maka Ho diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0,05, maka Ho ditolak,

---

<sup>52</sup> Ibid..

artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>53</sup>

## 2. Uji t

i. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha= 5\%$ ).<sup>54</sup> Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

a) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_1$  ditolak

b) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_1$  diterima maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variable bebas secara parsial terhadap variable terikat. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Ali Anwar, *Statistik Untuk Penelitian Dan Aplikasinya Dengan Spss Dan Excel*, (Kediri: Iait Press, 2009), 104.

<sup>54</sup> Ghozali, *Sem Metode Alternatif Dengan Menggunakan Partial Least Square (Pls)*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015), 125.

<sup>55</sup> Ali Anwar, *Statistik Untuk Penelitian Dan Aplikasinya Dengan Spss Dan Excel*, (Kediri: Iait Press, 2009), 104.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa besar persentase variabel bebas (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah). Kriteria pengujian  $R^2 = 0$ , artinya variabel bebas sama sekali tidak variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100%, artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Spss*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.