

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### 1. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang datanya berupa angka-angka serta analisisnya menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, hubungan yang bersifat sebab-akibat yaitu antara variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) yang dilakukan secara cermat. Dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

##### 2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis asosiatif. Analisis asosiatif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok atau lebih.<sup>1</sup> Yaitu antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil yang keberadaannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Dengan

---

<sup>1</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm 10

penelitian ini asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.<sup>2</sup>

## B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah 519 nasabah yang baru bergabung tiga bulan terakhir di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

### 2. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>4</sup> Kategori yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Dalam penelitian ini pertimbangan yang diambil secara dengan persyaratan sampel yang diperlukan, tujuan digunakan teori *Simple random sampling* ini untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandeng: CV Alfabeta, 1999) hal. 11

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 80

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 82

terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini respondennya adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung saat pengumpulan data secara kuesioner. Sedangkan obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>5</sup> Tujuan penggunaan sampel pada penelitian ini adalah untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data. Untuk menentukan data pengambilan sampel maka digunakan metode probabilitas/acak. Pengambilan sampel secara acak adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik.<sup>6</sup>

Dalam pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan metode Slovin yaitu menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal.81

<sup>6</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 185

<sup>7</sup> *Ibid.*, hal 180.

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

dimana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas kesalahan (10%)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara :

$$n = \frac{519}{1+ \{519(0,10^2)\}}$$

$$n = 83,84$$

Dari perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini jika dibulatkan adalah sebanyak 84 responden yang baru melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

### C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

#### 1. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dari mana data tersebut dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>8</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dari penyebaran angket/kuesioner.

---

<sup>8</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual dan SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 128

## 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.<sup>9</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, dan nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Menurut fungsinya dalam penelitian kuantitatif variabel di bagi menjadi dua yaitu :

### a. Variabel Independen

Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu : variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil.

### b. Variabel Dipenden

Variabel dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ... hal. 38

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.<sup>10</sup> Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah alat ukur yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang sistematis untuk menunjukkan sikap, pendapat, persepsi seorang responden terhadap pernyataan tersebut.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yaitu sebagai berikut: “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”.

Untuk kepentingan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut di beri skor, misalnya:<sup>11</sup>

- |                  |     |
|------------------|-----|
| a. Sangat setuju | : 5 |
| b. Setuju        | : 4 |
| c. Netral        | : 3 |

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 92

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 93-94

- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Agar memperoleh data yang tepat dan akurat, maka diperlukan metode atau teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebar angket (kuesioner). Metode angket (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>12</sup>

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Penelitian ini menggunakan angket langsung tertutup. Setiap angket dalam bentuk ini telah tersedia alternatif jawaban yang harus dipilih salah satu diantaranya sebagai jawaban yang paling tepat (benar).

##### **2. Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Jadi, dalam melakukan pengukuran harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur pada penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian.

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 142

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>13</sup> Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Adapun alat bantu dalam penelitian ini yaitu pedoman angket/kuesioner berupa daftar pernyataan yang harus diisi oleh responden yang ditentukan oleh peneliti.

Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan matrix pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) (Fandi Tjiptono, 2014)	a. Tangible (Bukti Fisik) b. Reliability (Kehandalan) c. Responsiveness (Daya Tanggap) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati)	a. Pernyataan no 1,2 b. Pernyataan no 3,4 c. Pernyataan no 5 d. Pernyataan no 6,7 e. Pernyataan no 8
2	Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ) (Philip Kotler, 2002)	a. Kinerja b. Keistimewaan Tambahan c. Kehandaan d. Konformitas e. Daya Tahan f. Kemampuan Pelayanan g. Estetika h. Kualitas yang dipersepsikan	a. Pernyataan no 9 b. Pernyataan no 10 c. Pernyataan no 11 d. Pernyataan no 12 e. Pernyataan no 13 f. Pernyataan no 14 g. Pernyataan no 15 h. Pernyataan no 16
3	Tingkat Bagi Hasil (X <sub>3</sub> ) (Khasanah dan Gunawan, 2014)	a. Kerjasama b. Perjanjian c. <i>Profit Sharing</i> d. Tepat waktu e. Pengelola dana	a. Pernyataan no 17,18 b. Pernyataan no 19,20 c. Pernyataan no 21,22 d. Pernyataan no 23 e. Pernyataan no 24

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 102

4	Kepuasan Nasabah (Y) (Handi Irawan, 2009)	a. Kualitas produk b. Kualitas Pelayanan c. Harga d. Faktor emosi e. Kemudahan	a. Pernyataan no 25,26 b. Pernyataan no 27,28 c. Pernyataan no 29 d. Pernyataan no 30 e. Pernyataan no 31,32
---	--	--	--

### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Dalam suatu penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.

Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
  - a. Uji validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan dan keabsahan suatu instrumen. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrumen.<sup>14</sup> Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows* dengan teknik *Item Total Correlation*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar daripada  $r$

---

<sup>14</sup> Arikuntoro, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Kedua, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 168

tabel *product moment*, maka item tersebut dinyatakan valid. Nilai  $r$  tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dan 2 sisi.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket.<sup>15</sup> Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi dari kuesioner atau angket pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows* dengan teknik *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran (1992) jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 dinyatakan baik.<sup>16</sup>

c. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 167

<sup>16</sup> *Ibid*, hal. 172

<sup>17</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hal. 78

Pada penelitian ini dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal Q-Q Plots*, ketentuan pengujian ini adalah jika probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari level of significant ( $\alpha$ ) maka data berdistribusi normal atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.<sup>18</sup>

Persamaan regresi bisa dikatakan baik apabila mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal. Untuk mengetahui persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*.

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Adapun penjelasan secara rinci yaitu sebagai berikut:

1) Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hal. 83

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya.<sup>19</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows* dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)* pada model regresi.

Kriteria pengujian menurut Hair et al, variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai *VIF* yang lebih besar dari pada nilai 10.<sup>20</sup>

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residul yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi.<sup>21</sup> Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan.

Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*. Ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hal. 152

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal. 156

<sup>21</sup> *Ibid.*, hal. 160

gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika.<sup>22</sup>

- a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
  - b) Titik-titik data menyebar di atas dan tidak d bawah atau disekitar angka 0 dan 3
  - c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.
- e. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisi hubungan linier antara 3 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dipenden. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis pengaruh promosi dan pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi anggota bank syariah. Persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (kepuasan nasabah)
- X<sub>1</sub> = Variabel bebas 1 (kualitas pelayanan)
- X<sub>2</sub> = Variabel bebas 2 (kualitas produk)
- X<sub>3</sub> = Variabel bebas 3 (tingkat bagi hasil)
- α = Nilai konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien 1

---

<sup>22</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0...*, hal. 60

$b_2$  = Koefisien 2

$b_3$  = Koefisien 3

$e$  = nilai eror

Dimana untuk menentukan persamaan linier yang menggunakan lebih dari dua variabel maka peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu *SPSS 16.0 for windows*.

f. Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-t dan uji F.

1) Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikansi atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini, uji t secara parsial digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Pengujian koefisien variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, tingkat bagi hasil, dan kepuasan dapat dilihat dari, jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat dilihat juga

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hal. 149

dari signifikansi variabel, jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

## 2) Uji F (Simultan)

ANOVA atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini, uji F digunakan secara bersama-sama menguji signifikansi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Kriteria pengujian dilihat apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

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

Koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodnessfit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variasi variabel dependen (Kepuasan Nasabah Bank Syariah) yang dijelaskan oleh variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Tingkat Bagi hasil) di dalam regresi.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17.0*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 146

<sup>25</sup> Agus Widarjanto, *Analisis Statistik Terapan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), hal. 19