

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.<sup>36</sup> Penelitian kuantitatif Tujuannya yaitu untuk mengumpulkan data serta mempelajari gejala atau fenomena sosial dengan jalan meneliti variabel-variabel penelitian yang dilaksanakan.

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan menggunakan metode analisis kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>37</sup> Dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

---

<sup>36</sup> Moh. Kasiram. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hal. 172

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : ALFABETA, 1999), hal. 11

## B. POPULASI, SAMPEL, DAN SAMPLING PENELITIAN

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>38</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung yang berjumlah 1200 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>39</sup> Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang kita ambil dapat mewakili populasi yang ada.

Untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin :

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

Dimana : n = Ukuran sampel, N = Populasi, dan e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 80

<sup>39</sup> *Ibid*, hal. 81

<sup>40</sup> Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi & Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), hal. 10

Pada tahap ini, peneliti memfokuskan sampel pada nasabah yang bertransaksi di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, dengan berpatokan pada kualitas pelayanan *frontliner* sehingga nasabah akan merasa puas. Sample yang diambil dalam penelitian ini dengan tingkat e 10% yaitu :

$$n = \frac{1200}{1 + (1200 \times 0,1^2)} = 92,30$$

Dari hasil tersebut peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

### 3. Sampling Penelitian

Sampling adalah suatu tehnik yang dilakukan oleh penulis di dalam mengambil atau menentukan sampel penelitian. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan berbagai teknik.<sup>41</sup> Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih adalah menjadi sampel.<sup>42</sup> Teknik sampel menggunakan *sampling insidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarakan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Asrof Syafi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabay : ELKAF, 2005), hal. 134

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,... hal. 84

<sup>43</sup> *Ibid*, hal. 85

## C. METODE PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan studi penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Penelitian lapangan (*field research*)

Yaitu pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dapat disesuaikan dengan judul skripsi yang diajukan untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan baik berupa data tertulis maupun data berupa dokumen – dokumen berkaitan dengan pembahasan tersebut.

Adapun pengumpulan data lapangan dengan cara :

#### a. Angket

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan/ pernyataan tersebut.

Untuk mendapatkan data tentang variable – variable yang diteliti survei ini menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 bobot dan bobot terendah adalah 1.

Skor 1 = **Sangat** (tidak setuju / buruk / kurang sekali)

Skor 2 = **Tidak** (setuju / baik /) atau kurang

Skor 3 = **Netral** / cukup

Skor 4 = (**Setuju, baik, suka**)

Skor 5 = **Sangat** (setuju / baik / suka)

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>44</sup>

**b. Observasi**

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

**2. Penelitian kepustakaan (*library research*)**

Yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh konsep dan landasan teori dengan mempelajari berbagai literatur, buku, referensi, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek pembahasan sebagai bahan analisis.

**D. JENIS DAN SUMBER DATA**

**1. Jenis data**

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data kualitatif, adalah data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan atau informasi secara tertulis, yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
- b. Data kuantitatif, yaitu berupa angka – angka dan dapat dihitung, seperti jumlah nasabah.

**2. Sumber data**

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, hal. 93

a. Data primer

ialah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan.<sup>45</sup> Data ini diperoleh melalui angket atau kuisioner. Data ini bersumber dari masyarakat atau nasabah yang ada dilokasi penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi (pihak lain yang mengumpulkan data dan mengolahnya).<sup>46</sup> Data tersebut diperoleh dari dokumen perusahaan, literatur dan artikel yang relevan dengan obyek penelitian, antara buku-buku, referensi, jurnal-jurnal umum dan internasional, serta literatur lain. Data ini misalnya : letak geografis, sejarah berdirinya PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dan data yang lain-lain.

## E. VARIBEL PENELITIAN

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel dependent dan variable independent.

### 1. Variabel independent (X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).<sup>47</sup> Dalam penelitian ini variable independennya

---

<sup>45</sup> Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2013), hal. 7

<sup>46</sup> *Ibid*, hal. 8

<sup>47</sup> *Ibid*

adalah kualitas pelayanan *frontliner* yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan Empati.

## 2. Variabel dependent (Y)

Variabel dependent atau variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini variable dependent adalah kepuasan nasabah.

## F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.<sup>49</sup> Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan “*matrik pengembangan instrumen*” atau “*kisi-kisi instrumen*”,<sup>50</sup> yaitu sebagai berikut:

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,..., hal. 39

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*..., hal. 203

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 149

Tabel 3.1

## Kisi-Kisi Instrument Penelitian

NO	Variabel	Sub Variabel	Indikator – Indikator	No. Item
1	Kualitas Pelayanan Frontliner (X)	Seragam kerja petugas <i>frontliner</i>	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) berpakaian seragam bersih, rapi dan menarik saat bekerja.	1
		Posisi petugas <i>frontliner</i>	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) dalam posisi siap melayani.	2
		Pelaksanaan transaksi	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) melaksanakan transaksi dengan cepat sehingga nasabah tidak lama menunggu.	3
		Informasi	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah perihal jasa perbankan.	4
		Menangani keluhan	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) tepat dalam menangani keluhan nasabah serta memberikan solusi atas keluhan tersebut.	5
		Kemudahan	Petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> ,	6

		layanan	Teller dan Satpam) mengutamakan dan memberikan kemudahan layanan kepada nasabah.	
		Kemampuan menjawab pertanyaan	Petugas <i>Frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	7
		Ketrampilan meyakinkan	Dengan keterampilan petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) meyakinkan nasabah tidak terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi	8
		Memberikan perhatian	Petugas <i>Frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah.	9
		Kesigapan transaksi	Kesigapan petugas <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller dan Satpam) dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.	10
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kapan saja akan menggunakan layanan	Kapan saja saya membutuhkan jasa layanan perbankan, saya hanya akan menggunakan layanan jasa Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.	1
		Lebih baik dari bank lain	Bank BNI Syariah KCP Tulungagung lebih baik daripada bank lain.	2

## G. ANALISIS DATA

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>51</sup>

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat.<sup>52</sup> Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner.

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item – total correlation*.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 142

<sup>52</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek...*, hal. 144-145

<sup>53</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 95

## **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai *Alpa Cronbach* 0,00 – 0.20 berarti kurang reliabel

Nilai *Alpa Cronbach* 0,21 – 0.40 berarti agak reliabel

Nilai *Alpa Cronbach* 0,41 – 0.60 berarti cukup reliabel

Nilai *Alpa Cronbach* 0,61 – 0.80 berarti reliabel

Nilai *Alpa Cronbach* 0,81 – 1.00 berarti sangat reliabel

Relibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpa Cronbach's* > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap isntrumen penelitian tersebut.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> *Ibid*, hal. 97 - 98

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Normal P-P Plots* ketentuan pengujian ini adalah : suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.<sup>55</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama – sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas menyatakan jika nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. *VIF* adalah suatu estimasi besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien sebuah variabel penjelas.<sup>56</sup>

### b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model – model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi

---

<sup>55</sup> *Ibid*, hal. 87 - 88

<sup>56</sup> *Ibid*, hal. 79

adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika : (1) penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola. (2) titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik – titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.<sup>57</sup>

#### 4. Uji Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel – variabel.<sup>58</sup> Dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda.

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.<sup>59</sup>

Model persamaan regresi berganda yaitu :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$   
Dimana : Y adalah variabel terikat (*dependent variable*), X, X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> adalah variabel-variabel penjelas (*eksplanatory variable*), e adalah variabel pengganggu yang bersifat random (*stochastic disturbance variable*).<sup>60</sup>

#### 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji T (T – test) dan Uji F.<sup>61</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hal. 79 - 80

<sup>58</sup> *Ibid*, hal. 55

<sup>59</sup> *Ibid*, hal. 56

<sup>60</sup> *Ibid*, hal. 58

<sup>61</sup> Agus Widarjono, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005), hal. 182

**a. Uji T (T – test)**

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

1) Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan *frontliner* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2) Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

**b. Uji F (F – test)**

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

1) Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka keputusannya menerima hipotesis nol ( $H_0$ ), artinya variabel kualitas pelayanan *frontliner* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

2) Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka keputusannya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ), artinya

variabel kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.