

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif meliputi dua macam metode penelitian, yaitu metode penelitian eksperimen dan survey. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, dan peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan wawancara, kuisioner dan sebagainya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan analisis berdasarkan analisis statistika yang tujuannya yaitu untuk mengetahui pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “asosiatif “ yaitu bentuk analisis data penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif ini termasuk dalam jenis penelitian berdasarkan tingkat eksplanasi (penjelasan), yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lain.<sup>75</sup> Dalam penelitian ini ada variabel independen (variabel yang tujuannya mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Handling Complaint* (X1), kualitas pelayanan

*Customer Service (X2)*, Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah menabung (Y).

## **B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tahun 2019 yang berjumlah 1096 nasabah.

### 2. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dari peneliti sehingga sampel hanya representatif untuk populasi yang diteliti.<sup>66</sup>

Adapun yang menjadi kriteria dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti menentukan sampel penelitian adalah nasabah simpanan.
- b. Sampel yang digunakan adalah nasabah laki-laki serta perempuan yang masih aktif di bank mandiri syariah.

### 3. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus slovin :

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

Keterangan:

n = besarnya ukuran sampel

N = besarnya populasi

---

<sup>66</sup> Johan Arifin, *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hal 10.

e = tingkat kesalahan yang diambil sebesar 10%

$$n = \frac{252}{1 + 252 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{252}{1 + 252 (0,01)}$$

$$n = \frac{252}{1 + 3,52}$$

$$n = \frac{252}{3,52}$$

$$n = 71,6 = 72$$

Dalam penelitian ini terdapat populasi dengan jumlah 1096 nasabah menabung. Sedangkan pada nasabah komplain terdapat 252 populasi. Berdasarkan rumus di atas maka yang dijadikan penelitian yaitu jumlah sampel nasabah komplain dengan jumlah 252 nasabah. Sehingga 252 dihitung dengan menggunakan rumus solvin hasilnya 71,6 dibulatkan menjadi 72, maka yang dijadikan untuk penelitian ini adalah 72 orang.

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

#### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.<sup>67</sup> Data primer dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan angket kepada nasabah komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Selain itu data atau informasi juga diperoleh melalui wawancara kepada pihak lain melalui obyek maupun subjek yang akan diteliti dan dokumen tentang subjek maupun obyek yang akan diteliti.

---

<sup>67</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal. 114

## 2. Variabel

Variabel pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain.

- a. Variabel bebas (independen) yaitu *Complain Handling* (X1), kualitas pelayanan *Customer Service* (X2).
- b. Variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan menabung (Y).

## 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk memenuhi panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.<sup>68</sup> Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dan dimensi dijabarkan menjadi indikator, dari indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan-pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

---

<sup>68</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed.2, Cet.13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 41-42

Tabel 3.1  
Skala Pengukuran Indikator Variabel

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

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

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan Kuisisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>69</sup> Di dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk mengetahui jawaban atau tanggapan yang berkaitan dengan penelitian.

##### 2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode angket (kuesioner) yang diukur dengan menggunakan skala likert.

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif....*, hlm.142

Tabel 3.2  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Pertanyaan	No. Item
1		Keadilan Procedural	Penanganan keluhan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ditangani secara cepat	X1.1
	<i>Handling Complaint (X<sub>1</sub>)</i> <sup>70</sup>	Keadilan Interaksional	Penanganan keluhan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mudah dan jelas	X1.2
		Keadilan Distribusi	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan solusi yang tepat kepada nasabah yang mengadakan keluhan	X1.3
2		<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki ruang tunggu yang nyaman	X2.1
			Fasilitas yang tersedia pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tergolong lengkap	X2.2
		<i>Reability</i> (Kehandalan)	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tergolong baik	X2.3
	Kualitas Pelayanan <i>Customer Service (X<sub>2</sub>)</i> <sup>71</sup>		Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung kepada nasabah bisa diandalkan	X2.4
		<i>Responsiviness</i> (Daya Tangkap)	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan respon yang baik kepada nasabah apabila ada pengaduan keluhan	X2.5

<sup>70</sup> Susi I, Selvy M, *Jurnal Bisnis Darmajaya, Pengaruh Penangan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*, Vol.2 No.1, hal. 4. 2016.

<sup>71</sup> Kamsir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 115-116.

			Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sangat terampil	X2.6
		<i>Asurance</i> (jaminan)	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tepat waktu dalam melayani nasabah	X2.7
			Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terjamin keamanannya	X2.8
		<i>Empaty</i> (Perhatian individu)	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mendahulukan kepentingan nasabah	X2.9
			Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung melayani dengan ramah dan sopan	X2.10
3		<i>Say Positif Thing</i> (Menyampaikan hal positif)	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	Y.1
			Saya berpendapat positif tentang Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung baik produk maupun pelayanannya	Y.2
		<i>Continue Purchasing</i> (Melakukan penggunaan secara berkelanjutan)	Saya menjadikan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa perbankan pertama	Y.3
	Kepuasan Nasabah (X <sub>3</sub> ) <sup>72</sup>		Saya merasa puas pegawai pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terampil	Y.4
		<i>Recomended friend</i> (merekomendasikan kepada teman)	Saya merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja saya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	Y.5

<sup>72</sup> Kenedy dan young dalam J. Supranto, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar), (Jakarta: Rinenka Cipta, 2011), hal. 10.

			Saya merasa puas pegawai BSM KCP Tulungagung berpengalaman	Y.6
--	--	--	--	-----

## E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it succesfully mesure the phenomenon*). Misalkan seorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Timbangan merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat. Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Meteran merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur panjang suatu benda.<sup>73</sup>

### 2. 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 Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai alpha cronboach 0,00 s/d 0,20, maka kurang reliabel
2. Nilai alpha cronbach 0,21 s/d 0,40, maka agak reliabel

---

<sup>73</sup> Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif, Hlm. 162

3. Nilai alpha cronbach 0,41 s/d 0,60, maka cukup reliabel
4. Nilai alpha cronbach 0,61ms/d 0,80, maka reliabel
5. Nilai alpha cronbach 0,81 s/d 1,00, maka sangat reliabel

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Asumsi normalitas dapat diuji dengan analisis grafik atau analisis statistik. Dalam penelitian ini di uji dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5%, residual dikatakan normal apabila angka probabilitasnya lebih dari 0,05 dan sebaliknya residual dikatakan tidak normal apabila probabilitasnya kurang dari 0,05.<sup>74</sup>

### 4. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah salah satu dari uji asumsi klasik yang merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengidentifikasi suatu model regresi dapat dilakukan baik atau tidak. Secara konsep, multikolinieritas adalah situasi dimana terdapat dua variabel yang saling berkorelasi. Adanya hubungan di antara variabel bebas adalah hal yang tak bisa dihindari dan memang diperlukan agar regresi yang diperoleh bersifat valid. Namun, hubungan yang bersifat linier harus dihindari karena akan menimbulkan gagal estimasi (multikolinieritas sempurna) atau sulit dalam inferensi

---

<sup>74</sup> Syofan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm 153.

(multikolinieritas tidak sempurna). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara hubungan yang sempurna antara variable-variable independen. Jika didalam pengujian ternyata didapatkan sebuah kesimpulan bahwa antara variable independent tersebut saling terikat, maka pengujian tidak dapat dilakukan ke dalam tahapan selanjutnya yang disebabkan oleh tidak dapat ditentukannya koefisien regresi variabel tersebut dan juga nilai standart errornya menjadi tak terhingga.<sup>75</sup>

b. Uji Autokorelasi

Uji ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara variabel suatu periode tertentu dengan periode sebelumnya.<sup>76</sup> Untuk mengetahui suatu persamaan regresi ada atau tidaknya korelasi dapat diuji dengan Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi yang positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 berarti tidak ada autokorelasi yang positif
- 3) Angka D-W di atas 2 berarti ada autokorelasi yang negatif.

---

<sup>75</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*, hlm. 96

<sup>76</sup> Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistik 2*, hlm. 203.

Selain itu juga dapat digunakan cara lain. Uji Durbin Waston akan menghasilkan nilai Durbin Waston (DW) yang nantinya akan dibandingkan dengan dua nilai Durbin Waston Tabel, yaitu Durbin Upper (DU) dan Durbin Lower (DL). Dikatakan tidak terdapat autokorelasi jika nilai  $DW > DU$  dan  $(4-DW) > DU$  atau bisa dinotasikan juga sebagai berikut:  $(4-DW) > DU < DW$ .

c. Uji Heterokedastitas

Heterokedastisitas digunakan untuk melihat adanya kesamaan atau tidak dalam data yang dikaji, salah satu uji heteroskedastisitas yaitu uji Glejser, dimana uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variable independen dengan nilai absolut residunya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Regresi yang baik seharusnya seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>77</sup> Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heterokedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0; dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>78</sup>

<sup>77</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.

<sup>78</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*, hlm. 73

## 5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaannya dengan regresi linier sederhana terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu.<sup>79</sup> Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y), maka digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan dua variabel bebas. Berikut rumusnya:<sup>80</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y'$  = Nilai prediksi variabel terikat a =

Konstanta, yaitu nilai  $Y'$  jika  $X_1$  dan  $X_2 = 0$   $b_1, b_2 =$

Koefisien regresi

$X_1$  = Variabel bebas pertama

$X_2$  = Variabel bebas kedua

## 6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama / simultan terhadap variabel dependen digunakan uji

---

<sup>79</sup> *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif*, hlm. 405

<sup>80</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, hlm. 160

anova atau F-test. Sedangkan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.<sup>83</sup>

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui apakah pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

- 1) Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variable *Handling Complaint*, Kualitas Pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- 2) Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya masing-masing variable *Handling Complaint*, Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan

Untuk mengetahui apakah pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

- 1) Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variable *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
  - 2) Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya masing-masing variable *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* dan dinyatakan dalam persentase. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan “untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel- variabel dependen”.<sup>81</sup>

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen tersebut akan berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel variabel

---

<sup>81</sup> *Ibid.*, hal 142

independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hal 145