BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode berasal dari kata *methodos* (Yunani) berarti cara atau jalan. Menyangkut dengan upaya ilmiah, metode dihubungkan dengan cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati objek yang diteliti, cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.[1]

1. Pendekatan

Penelitian skripsi ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono penelitian kuantitatif adalah penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.[2] Dalam penelitian ini mengarah pada persepsi masyarakat tentang kepuasan nasabah terhadap *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Metode yang digunakan adalah angket / kuesioner dimana respondennya adalah nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

[1] Suharsini, Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal. 3

[2] Sugiyono, Metode Penelitiaan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 45

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Terdapat tiga bentuk hubungan yaitu hubungan simetris, hubungan kasual dan hubungan interaktif.[3] Penelitian ini mencari hubungan antar variabel bebas *Ekspektasi* (X_1) *Revisit Intention* (X_2) *Ghost Shopping* (X_3) *Service Quality* (X_4) terhadap variabel terkait Kepuasan Nasabah (Y).

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[4] Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek tersebut. Ada dua jenis populasi, yaitu populasi terbatas atau populasi tidak terbatas (tak terhingga). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung sebanyak 12.591 orang.

---

[3] Sugiyono, *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 14

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cet. 19, hal. 80

2. Sampling

Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling. Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.[5]

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu.[6] Sampel juga disefinisikan sebagai bagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian untuk wakil dari para anggota populasi.

Jumlah penentuan sampel bergantung pada karakteristik dan jumlah populasi. Apabila jumlah populasi diketahui secara jelas jumlahnya maka dapat digunakan beberapa rumus. Rumus yang sering digunakan adalah rumus Slovin. Sehingga untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran yang di tolerir / taraf kesalahan (10%)

[5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 22

[6] Wijaya, Tony, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Teori dan Praktik)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 27

Dalam penelitian ini, digunakan presentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{12591}{1 + 12591 (0{,}10^2)}$$

$$n = 100$$

Dalam perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian adalah 100 responden yang baru melakukan transaksi di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh.[7] Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini diperoleh melalui angket (kuesioner) yang disebar langsung kepada nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada obyek penelitian yang mau memberikan respon sesuai

[7] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 129

dengan permintaan pengguna. Angket dalam penelitian ini berisikan daftar pertanyaan mengenai gambaran umum tentang pengaruh *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang memuat peristiwa masa lampau.[8] Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal, buku, data statistik maupun internet.

2. Variabel

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (bariabel terkait).

a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Ekspektasi* (X1), *Revisit Intention* (X2), *Ghost Shopping* (X3), dan *Service Quality* (X4).

b. Variabel Terkait (Variabel Dependen)

Variabel terkait adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah

[8] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Ilmu Ilmu Sosial Budaya*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 119

"kepuasan nasabah" yang kemudian dalam penelitian ini disebut sebagai variabel (Y).

3. Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu proses hal mana suatu angka atau simbol didekatkan pada karakteristik atau properti suatu simulti sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menetukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran bisa menghasilkan data kuantitatif.[9]

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert atau skala interval untuk melakukan pengukuran. Skala likert bisa dikatakan sebagai salah satu jenis pengukuran dimana angka-angka yang dikenakan memiliki suatu pengukuran standar dan jarak antar kategori dapat diketahui.[10] Dalam penelitian ini, skala penilaian yang digunakan adalah dapat dilihat pada gambat tabel:

Tabel 3.1

Skala Penilaian Likert

No.	Keterangan	Nilai / Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

[9] Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 105
[10] *Ibid.*, hal. 107

D. Teknik Pengumpulan Data dan Intrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan peneliti yaitu:

a. Angket (Kuesioner)

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang bersifat terbuka maupun tertutup yang harus dijawab oleh responden guna untuk mendapatkan informasi dari responden tentang pribadinya atau hal-hal yang responden ketahui. Dengan adanya angket atau kuesioner peneliti dapat mengetahui hal-hal yang tidak dapat diungkapkan secara langsung.

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[11] Kuesioner atau angket dalam penelitian ini bersifat tertutup karena jawabannya telah disediakan. Data yang diperoleh daei angket atau kuesioner ini mengenai kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam metodologi

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,* (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 142

penelitian sosial.[12] Dokumentasi adalah sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbetuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak dan foto.[13]

2. Intrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat maupun fasilitas yang digunakan peneliti ketika mengumpulkan data agar lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner atau angket yang berisi daftar pertanyaan maupun pernyataan yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian dengan menggunakan skala likert. Angket atau kuesioner dibuat guna memperhatikan konsep atau teori yang sudah ada dan disesuaikan dengan studi kasus. Setelah jadi, kuesioner atau angket bisa disebar kepada responden.

Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, makas perlu digunakan “matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen”, yaitu sebagai berikut:

[12] Burhan Bungin, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Permada Media, 2009), hal. 129
[13] Noor Juliansyah, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2011), hlm. 141

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Referensi
1	**Ekspektasi atau Kesesuain harapan (X1)**	Experience (pengalaman pelanggan)	Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran), Yogyakarta, 2018
		Communication	
		Personal Needs	
2	**Revisit Intention atau Minat Kunjung Kembali (X2)**	Minat Transaksional	Ferdinand Augusty, *Structual Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang, 2002
		Minat Referensial	
		Minat Preferensial	
		Minat Eksploratif	
3	**Ghost Shopping atau Pembeli Bayangan (X3)**	Tawar menawar	
		Hilang kontak	
		Wawancara	
		Waspada	
4	**Service Quality atau Kualitas Pelayanan (X4)**	Tangiable	Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jogjakarta: Gavamedia, 2011
		Reliability	
		Responsiviness	
		Asurrance	
		Emphaty	
5	**Kepuasan Nasabah (Y)**	Mutu Produk	Kuwandi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, Jakarta: Elex Media Kompuntindo, 2004
		Mutu Pelayanan	
		Harga	
		Waktu Penyerahan	
		Keamanan	

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kategori data, mngatur data, memanipulasi data, menjumlah data, mentabulasi data yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, tujuan utama dari analisis data adalah untuk menrangkum data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan problem penelitian dapat dipelajari.

Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah untuk mencari makna data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kuantitatif, dilakukan dengan beberapa langkah yaitu:

1. **Uji Instrumen Data**

   a. **Uji Validitas**

   Validitas adalah proses pengukuran untuk menguji kecermatan butiran dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurannya, semakin kecil kesalahan, semakin valid alat ukurnya. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

   Menurut Puguh Suharso dalam bukunya mengemukakan bahwa uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang teliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi dan sebaliknya.[14]

   Uji validitas ini digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang digunakan yaitu dengan korelasi produk momen. Jika nilai *corrected item-total correlation* >0,3 maka seluruh item merupakan valid.

[14] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, (Jakarta: PT Indeks Permata Puri Media, 2009), hal. 89

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas pengkuran adalah hasil pengukuran yang dapat dipercayai. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai itu, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronvbach* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.[15]

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Triton, jika skala di kelompokkan menjadi lima kelas dalam reng yang sama, maka ukuran kemantapan dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0.20 berarti kurang *reliable*
2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak *reliable*
3) Nilai *Alpha Cronbcah* 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup *reliable*
4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti *reliable*
5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat *reliable*

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi dan regresi dapat dilaksanakan.[16] Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik

[15] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97
[16] Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 10

parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik non parametrik.

Untuk mendeteksi normalitas sebuah data dapat menggunakan pendekatan Kolmogrov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva Normal *Q-Q Plots*. Ketentuan pengujian adalah jika probabilitas atau Asym *Sig*. (*2-tailed*) lebih besar dari *Level Of Sicnificat* (*a*) maka data berdistribusi normal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Santoso dalam Sujianti, jika nilai sig >0,05 maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIP yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

VIF adalah suatu estimasi berapa besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelasan. VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinieritas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibat menurunkan nilai t.[17]

[17] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Putra Karya, 2009), hal. 79

c. Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas adalah keadaan diman terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskidastisitas.[18]

Homokesdasitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Sedangkan Heteroskidastisitas terjadi jika scattplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan alat yang digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).[19] Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas (Y) dan dua variabel (X). Persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta\, 1X1 + \beta\, 2X2 + \beta\, 3X3 + \ldots + \beta\, nXn + e}$$

[18] Duwi Priyatno, T*eknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2010), hal. 67

[19] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 405

Dimana:

Y = nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

α = bilangan konstanta sebagai titik potong

β = koefisien regresi

X = variabel bebas

e = error

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Pembuktian hipotesisi dilakukan dengan cara menggunakan uji statistik, berikut uji statistiknya:

a. Uji T (t-Test)

Uji t disini digunakan untuk menguji secara parsial atau individual, pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Untuk mengetahui keandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah variabel *ekspektasi* (X1), *revisit intention* (X2), *ghost shopping* (X3) dan *service quality* (X4) terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Tulungagung, signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

1) Apabila t-hitung < t-tabel maka H0 diterima, artinya masing-masing variabel *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Tulungagung.
2) Apabila t-hitung > t-tabel atau t-hitung < t-tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya masing-masing variabel *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Tulungagung.

b. Uji F (f-Test)

Uji F untuk menguji dua atau lebih variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi tersebut secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan:

1) Apabila f-hitung < f-tabel maka keputusannya H0 diterima, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan masing-masing variabel *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Tulungagung.
2) Apabila f-hitung > f-tabel maka keputusannya menolak H0 dan H1 diterima, artinya ada pengaruh signifikan masing-masing variabel *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping*

dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Tulungagung.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisiesn determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terkaitnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R).

Analisis untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (*expectation, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Tulungagung (variabel dependen). Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Ciri-ciri R^2:

a. Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1 atau ($0 \leq R2 \leq 1$).
b. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
c. Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dan variabel dependen.

Rumus : $\mathbf{R^2 = r^2 X 100\%}$

R^2 = koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas intrumen sampai uji koefisien determinasi maka peneliti menggunakan software pengelola data dengan aplikasi SPSS.