

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Menurut Sugiyono pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.¹ Penelitian ini akan menguji pengaruh pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi covid-19, yang didasarkan atas perhitungan angka yang datanya diambil dari angket nasabah yang menabung di masa pandemi covid-19, dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian.

2. Jenis pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 15.

antar variabel yaitu variabel bebas/independen (variabel yang mempengaruhi) dengan variabel terikat (variabel yang dipengaruhi). Hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yang meliputi pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), promosi (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri.

B. Populasi dan Sampling

a. Populasi

Populasi mengacu pada jumlah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri.

b. Sampling

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* atau sampel acak sederhana merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel.²

Syarat untuk melakukan teknik *Simple Random Sampling* adalah :

- a. Anggota populasi tidak memiliki strata yang bersifat relatif homogen, sehingga elemen manapun yang terpilih menjadi sampel dapat mewakili populasi.

² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Ramaja Posdakarya, 2014), hal. 144.

b. Dilakukan jika analisis penelitiannya cenderung deskriptif dan bersifat umum.

Demografi penelitian untuk sampel dan populasi meliputi nama nasabah, jenis kelamin, rentang usia, rata-rata pendapatan perbulan, produk yang diambil di Bank Muamalat, dan jangka waktu menjadi nasabah.

C. Sampel Penelitian

Sampel bagian dari jumlah populasi. Sampel yang akan diteliti adalah daftar nasabah yang menabung di masa pandemi covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri.

Untuk menentukan jumlah populasi (N) yang tidak diketahui, rumus yang digunakan adalah rumus Lemeshow.³

$$n = \frac{z^2 - p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,05

d = alpha (0,01) atau sampling eror = 10%

³ Rahmawati Deylla Hadinda, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2019), hal. 59.

berdasarkan rumus, maka :

$$n = \frac{1,96^2 - 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 - 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Maka diperoleh hasil perhitungan sampel dari rumus Lemeshow dengan besar populasi yang tidak diketahui sebesar 96, yang dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer yang dihasilkan dari penelitian ini adalah data hasil tanggapan nasabah/responden dengan kuesioner atau angket mengenai variabel-variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan, fasilitas, promosi, dan keputusan nasabah menabung.

2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel Bebas (*Independen*). Pada penelitian ini variabel independennya yang digunakan adalah pelayanan, fasilitas, dan promosi (variabel X).
- 2) Variabel Terikat (*Dependen*). Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan nasabah dalam menabung di

masa pandemi covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri (Variabel Y).

3. Skala Pengukuran

Variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran *likert* untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data dan menyesuaikan dengan variabel penelitian yang akan diuji.

Kuesioner dalam penelitian ini terdapat beberapa bagian yaitu pertanyaan/pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, promosi, dan kepuasan nasabah menabung di masa pandemi covid-19 pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri. Responden atau nasabah hanya cukup memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia. Dalam penelitian menggunakan 5 pilihan/skala dalam menentukan sikap pada fenomena sosial yang dinyatakan dalam pernyataan atau pertanyaan di kuesioner/angket tersebut.

Tabel 3.1

Penyekoran untuk pernyataan angket

Skor	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
	Positif (+)	5	4	3	2	1
	Negatif (-)	1	2	3	4	5

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan teknik pengumpulan data tertentu untuk memperoleh data yang sistematis. Oleh karena itu, beberapa tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Observasi (pengamatan)

Teknik ini dilakukan dengan melihat kepuasan dari nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

b) Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner disebar oleh peneliti kepada responden yaitu nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri

c) Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sarana dan prasarana, keadaan nasabah, struktur organisasi, serta letak geografis tentang Bank Muamalat Indonesia. Alat pengumpulan datanya adalah dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian, agar mampu menunjang penelitian yang sedang dilakukan.

2. Instrumen Penelitian

Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen penelitian angket atau kuesioner. Dalam penelitian ini instrumen penelitian berbentuk pertanyaan ataupun pernyataan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada setiap jawaban dari responden yang diasumsikan besar dan dapat dipercaya menurut *skala likert*.

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 1. Data tentang kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri yang diambil dari kuesioner. 2. Data tentang fasilitas pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri yang diambil dari kuesioner. 3. Data tentang promosi oleh Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri yang diambil dari kuesioner. 4. Data tentang keputusan nasabah dalam menabung di masa pandemi covid-19 pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri yang diambil dari kuesioner.

F. Teknik Analisis Data

Tahap pertama dalam analisis data yaitu menguji variabel independennya terlebih dahulu, selanjutnya kita menguji hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen menggunakan beberapa uji statistik, diantaranya adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Corrected Item-Total Correlation* dan *Correlation Between Item*

and Total.⁴ Hasil r_{hitung} dibandingkan r_{tabel} dimana $df = n-2$ dengan signifikan 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.⁵ Pengujian validitas dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya residual valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima artinya residual tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Alpha Cronboach* karena uji ini menggunakan instrumen dengan satu jawaban benar saja, sehingga untuk skala bertingkat dengan kriteria keputusan jika koefisien reliabilitas $> 0,0$ maka instrumen penelitian dinyatakan reliable menggunakan uji *Alpha Cronboach*. Kategori koefisien reliabilitas dapat dikelompokkan sebagai berikut:⁶

1. Nilai *Alpha cronbach* $< 0,2$ berarti sangat rendah atau kurang reliabel.
2. Nilai *Alpha cronbach* $0,2 - 0,399$ berarti rendah atau agak reliabel.
3. Nilai *Alpha cronbach* $0,4 - 0,599$ berarti cukup atau cukup reliabel.

⁴ Victor Trismanjaya Hulu dan Taruli Rohana Sinaga, *Analisis Data Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal (Sebuah Pengantar untuk Kesehatan)*, (Yayasan Kita Menulis, 2019), hal. 59.

⁵ Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal. 192.

⁶ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 108.

4. Nilai *Alpha cronbach* 0,6 - 0,799 berarti tinggi atau reliabel.
5. Nilai *Alpha cronbach* 0,8 - 1,00 berarti sangat tinggi atau sangat reliabel.

Sedangkan dalam buku Joko Widiyanto menjelaskan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah variabel residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik.⁷ Sedangkan normalitas suatu variabel umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistik (non – parametrik Kolmogrov – swirnov (K-S). Suatu variabel dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansinya $>$ 0,05 yaitu sebagai berikut:

⁷ Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 181.

1. Jika signifikansi / nilai probabilitas $< 0,05$, maka kesimpulannya residual tidak berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi / nilai probabilitas $\geq 0,05$, maka kesimpulannya residual berdistribusi normal.⁸

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).⁹ Deteksi ada ataupun tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Regresi bebas dari multikolinieritas jika besar nilai $VIF \leq 10$ dan nilai *tolerance* $\geq 0,10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas di dalam model regresi antara lain dengan Uji Gletser, yaitu dengan meregresikan absolut nilai residual sebagai variabel *dependen* dengan variabel *independen* yakni sebagai berikut:

⁸ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: CV Wade Group, 2017), hal. 89.

⁹ Haslinda dan Jamaludin, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi dengan Standart Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Wajo", *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol. 2 No. 1, hal. 9.

1. Apabila nilai koefisien parameter untuk variabel *independen* memiliki $\text{sig.} < 0,05$; maka model regresi terdapat heteroskedastisitas.
2. Apabila nilai koefisien parameter untuk variabel *independen* memiliki $\text{sig.} \geq 0,05$; maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.¹⁰

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan cara untuk mengetahui apakah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dapat disebut autokorelasi.

Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan Uji Run Test, yang merupakan metode alternatif jika terjadi kelemahan pada Uji Durbin Watson. Jika nilai terletak antara dL dan dU atau antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti apakah terjadi autokorelasi atau tidak. Dengan demikian, alternatif untuk mengatasi masalah autokorelasi yakni dengan Uji Run Test. Dengan pengambilan

¹⁰ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Sleman: Penerbit Deepublish, 2012), hal. 209.

keputusan jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $\geq 0,05$ maka tidak terjadi autokorelasi.¹¹

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, fasilitas, dan promosi, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah menabung di masa pandemi Covid-19. Persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah menabung di masa pandemi Covid-19

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Pelayanan

b₂ = Koefisien Fasilitas

b₃ = Koefisien promosi

X₁ = Variabel Pelayanan

X₂ = Variabel Fasilitas

X₃ = Variabel Promosi

e = *Error term* yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

4. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap masing-masing hipotesis yang diajukan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

¹¹ Timotius Febri dan Teofilus, *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2020), hal. 77.

a. Uji-t

Uji t digunakan untuk membuktikan bahwa koefisien dari masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis H_0 , maka digunakan uji t sebagai berikut:

1. Menentukan H_0 dan H_1

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan *Level of Significance*

Level of Significance sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$

3. Menentukan nilai t (t_{hitung})

Melihat nilai t_{hitung} dan membandingkan dengan t_{tabel}

4. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan h_0

jika signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima

jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima H_1 ditolak¹²

b. Uji F (simultan)

Uji keberartian model regresi atau disebut dengan uji f, yaitu pengujian terhadap variabel independen secara bersama (simultan) untuk mengetahui apakah semua variabel independen

¹² *Ibid.* hal. 12.

X_1 , X_2 , X_3 secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen Y .

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilainya adalah antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.