

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian jenis kuantitatif, dimana pada jenis penelitian kuantitatif tersebut merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.⁴⁹

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif- induktif, artinya pendekatan yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.⁵⁰

Dalam penelitian ini akan menghasilkan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Model CHARTER (X) yang terdiri dari Compliance sebagai variabel (X1), Assurance sebagai variabel (X2), Reliability sebagai variabel (X3), Tangibles sebagai variabel (X4),

⁴⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013) hal. 100.

⁵⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal.99

Empathy sebagai variabel (X5), dan Responsiveness sebagai (X6) dengan kepuasan nasabah (Y) tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.

2. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan berdasarkan judul peneliti yakni pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis pendekatan analisis deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵¹ Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat yang timbul yang menjadi variabel hubungan yang signifikan antara Model CHARTER (X) yang terdiri dari Compliance sebagai variabel (X1), Assurance sebagai variabel (X2), Reliability sebagai variabel (X3), Tangibles sebagai variabel (X4), Empathy sebagai variabel (X5), dan Responsiveness sebagai (X6) dengan kepuasan nasabah (Y) tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.

B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

⁵¹ Wiratna Sujerweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 74.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan dari obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁵² Kemudian, obyek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah (Y) tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto. Adapun nasabah tabungan iB Hasanah yang terdaftar dalam data Bank BNI Syariah KCP Mojokerto di tahun 2019 adalah total sebanyak 1781 Nasabah. Jumlah tersebut sekaligus menunjukkan total populasi yang ada dalam penelitian ini. Dimana seluruh populasi tersebut akan menjadi obyek penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵³ Sampel harus representatif, artinya mewakili populasi agar dapat diambil kesimpulan berupa generalisasi. Penentuan jumlah sampel, tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah yang dipersyaratkan untuk suatu penelitian dari populasi yang tersedia. Berkaitan pengambilan sampel Arikunto (2005:120) menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil keseluruhan sehingga, penelitiannya sebagai penelitian populasi. Jika

⁵² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal 99

subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25 % maupun lebih.⁵⁴

Sebab total populasi yang banyak, dan tidak memungkinkan melakukan penelitian dengan waktu yang singkat. Oleh karenanya, penelitian dilakukan dengan penggunaan sampel. Yang mana sampel ini diharapkan mewakili populasi obyek penelitian yang ada untuk menjawab permasalahan penelitian ini nantinya. Adapun sampel penelitian ini direpresentasikan oleh 100 orang responden diambil dengan teknik *random sampling*.

3. Sampling

Teknik pengambilan sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.⁵⁵ Pada dasarnya teknik sampling terdapat dua kelompok yaitu probability sampling dan non probability sampling.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling jenuh*. Teknik *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi

⁵⁴ Riduwan, *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 95

dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua orang anggota populasi dijadikan sampel.⁵⁶

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.⁵⁷ Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan kepada nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.

2. Variabel

Variabel penelitian merupakan sesuatu hal yang terbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi sesuai hal tersebut kemudian dapat disimpulkan.⁵⁸ Menurut hubungan antara satu variabel lain terdapat beberapa macam dalam penelitian yang dibedakan diantaranya:

a. Variabel yang dipengaruhi/ variabel terikat (Y)

Variabel dependent atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas.⁵⁹

Dalam penelitian ini variabel dependent adalah kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.

⁵⁶ *Ibid.*, hal. 88

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 89

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 75

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.39

b. Variabel yang mempengaruhi/ variabel bebas (X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini variabel independent adalah Model CHARTER (X) yang terdiri dari Compliance (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Tangibles (X4), Empathy (X5), dan Responsiveness (X6).

2. Skala pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Sebagai teknik pengukuran dalam penelitian ini skala penilaian dengan bobot tertinggi di setiap pertanyaan adalah 5 bobot dan bobot terendah adalah 1 bobot.

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

Skor 2 = Tidak (setuju/baik/kurang)

Skor 3 = Netral (cukup)

Skor 4 = Setuju (baik/suka)

Skor 5 = Sangat (setuju/baik/suka)

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari

responden sesuai lingkup penelitian.⁶⁰ Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah:

a. Observasi

Observasi dilakukan sebagai pengamatan dan pencarian dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Metode ini digunakan untuk mengetahui lebih dekat tentang obyek yang diteliti dengan kunjungan secara langsung oleh peneliti yaitu di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Dalam penelitian ini, kuesioner ditujukan untuk nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto yaitu mengenai pengaruh Model CHARTER (X) yang terdiri dari Compliance (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Tangibles (X4), Empathy (X5), dan Responsiveness (X6) terhadap kepuasan para nasabah tabungan tersebut.

c. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Kemudian, dokumen ini menjadi salah satu sumber data untuk peneliti gunakan sebagai acuan.

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 93

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.⁶¹ Pembuatan instrumen penelitian mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional, dan skala pengukurannya.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan penelitian, disini alat yang digunakan berupa angket. Angket atau kuisioner adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab langsung dan di bawah pengawasan peneliti.⁶² Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas, nasional ada kalanya internasional. Peneliti rasanya tidak mungkin untuk bertemu muka secara pribadi dengan semua responden karena alasan biaya dan waktu.

Titik tolak dari penyusunan instrumen penelitian adalah variabelvariabel 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.

⁶¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian...*, hal. 97

⁶² Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.128

Untuk lebih mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukur	No Item
1	Model CHARTER (Othman and Owen) ⁶³	Compliance (X1)	Kemampuan memenuhi hukum Islam	Diukur menggunakan angket dengan skala linkert	1,2
			Kemampuan beroperasi dengan prinsip ekonomi dan perbankan Islam		3,4
		Assurance (X2)	Pengetahuan Karyawan Bank		5,6
			Kesopanan Karyawan Bank		7,8
			Memberikan jaminan rasan aman dan kepercayaan		9,10
			Mampu berkomunikasi dengan baik		11,12
		Reliability (X3)	Memiliki performa layanan yang dijanjikan		13,14
			Konsisten dengan apa yang dijanjikan		15,16
			Dapat diandalkan dan akurat		17,18
		Tangibles (X4)	Peralatan (Fasilitas) Bank yang memadai		19,20, 21,22,23
			Personel Karyawan Bank yang mumpuni		24,25
			Bahan		26,27

⁶³ Othman, A., Owen, L., 2001, The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 4.

			komunikasi yang berbobot		
		Empathy (X5)	Memiliki Kepedulian		28,29
			Memiliki Perhatian		30,31
		Responsiveness (X6)	Siap membantu		32,33
			Layanan yang cepat tanggap		34,35
2	Nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto	Kepuasan Nasabah (Y)	Rasa Puas dan Senang	Diukur menggunakan angket dengan skala linkert	36,37, 38,39,40

Sumber: Data diolah, 2020

E. Teknik Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan responden dan mentabulasi 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 disajikan. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

1. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disusun. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Beberapa prosedur data variabel dengan menggunakan pengelolaan data sebagai berikut:

a. *Editing*

Merupakan kegiatan memeriksa data yang dilakukan setelah peneliti selesai menghimpun. Kegiatan ini begitu penting karena kenyataannya data belum memenuhi harapan peneliti.

b. *Cooding*

Memberikan tanda kode agar mudah memeriksa jawaban. Dalam penelitian ini berikut adalah kode setiap variabel, yaitu pengaruh Model CHARTER (X) yang terdiri dari Compliance (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Tangibles (X4), Empathy (X5), dan Responsiveness (X6) terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto sebagai Y.

c. *Scoring*

Kegiatan memberikan angka dan data yang dikuantitatifkan dan menghitungnya untuk jawaban setiap responden. Untuk skor dari jawaban setiap pernyataan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti.

d. *Analisis*

Penelitian ini menggunakan analisis untuk mengelola dan membuat analisis terhadap data sebagai bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.⁶⁴ Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas atau tidaknya suatu kuesioner dapat menggunakan nilai pearson, dimana persyaratan uji validitas menggunakan tabel r ($r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$) maka dapat dinyatakan valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel.⁶⁵

Berdasarkan uji validitas aitem terhadap 40 aitem skala kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank BRI Syariah Kcp Mojokerto. Adapun sebelum disebarkan, instrumen akan diuji kevalidannya. Adapun Tingkat validitas diuji menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk degree of freedom ($df = n - 2$) dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30 - 2$ atau $df = 28$ dengan alpha 0.05 didapat r tabel 0,360, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total (*sorrelation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Berikut merupakan uji validitas angket yang telah diuji dan cobakan pada 30 responden seperti pada tabel berikut:

⁶⁴ *Ibid.*, hal. 262

⁶⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian...*, hal. 158

Tabel 3.2**Uji Validasi Instrumen Penelitian**

No Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (N=30) Signifikansi 5%	Keterangan
1	0,412	0,360	Valid
2	0,512	0,360	Valid
3	0,533	0,360	Valid
4	0,601	0,360	Valid
5	0,402	0,360	Valid
6	0,493	0,360	Valid
7	0,520	0,360	Valid
8	0,471	0,360	Valid
9	0,398	0,360	Valid
10	0,613	0,360	Valid
11	0,812	0,360	Valid
12	0,383	0,360	Valid
13	0,390	0,360	Valid
14	0,411	0,360	Valid
15	0,410	0,360	Valid
16	0,729	0,360	Valid
17	0,902	0,360	Valid
18	0,421	0,360	Valid
19	0,514	0,360	Valid
20	0,617	0,360	Valid
21	0,800	0,360	Valid
22	0,427	0,360	Valid
23	0,472	0,360	Valid
24	0,412	0,360	Valid
25	0,402	0,360	Valid
26	0,420	0,360	Valid
27	0,533	0,360	Valid
28	0,460	0,360	Valid
29	0,702	0,360	Valid
30	0,577	0,360	Valid
31	0,616	0,360	Valid
32	0,514	0,360	Valid
33	0,523	0,360	Valid
34	0,719	0,360	Valid
35	0,369	0,360	Valid
36	0,802	0,360	Valid
37	0,611	0,360	Valid
38	0,431	0,360	Valid
39	0,412	0,360	Valid
40	0,414	0,360	Valid

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$.⁶⁶

Tabel 3.3
Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	40

Berdasarkan gambar *output* di atas, diketahui bahwa *Alpha Cronbach's* sebesar 0,921, kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan nilai $N=40$ dicari pada distribusi nilai r_{tabel} signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,320. Berdasarkan uji reliabilitas nilai *Alpha Cronbach's* $= 0,921 > r_{tabel} = 0,320$ sehingga tergolong dinilai antara $0,90 < r_{11} < 1,00$, maka hasil uji tersebut dikategorikan Reliabilitas sangat tinggi sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

4. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 158

parametrik.⁶⁷ Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data dengan gambar P-PLOT adalah dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat digunakan jika data penelitian telah dianalisis dan telah memenuhi uji validasi, normalitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis koefisien determinasi.

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistik F dapat dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel, dimana, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ tingkat signifikansi (Sig 0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $>$ tingkat signifikansi (Sig 0,05), maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁶⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan Menggunakan SPSS 16*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 77.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) yakni Model CHARTER (Compliance (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Tangibles (X4), Empathy (X5), dan Responsiveness (X6)) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto. Jika R^2 yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan t tabel pada taraf signifikansi 0,05, dimana, jika t hitung > t tabel atau probabilitas < tingkat signifikansi (Sig 0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika t hitung < t table atau probabilitas > tingkat signifikansi (Sig 0,05), maka H_a ditolak dan

H_0 diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.