

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Dalam penelitian ini angka-angka hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Nasabah Produk Pendanaan Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel independen terhadap satu variabel dependen dalam tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kc Kediri.

2. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan merupakan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komparatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.14.

suatu gejala.² Pendekatan ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel dalam penelitian ini yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dalam penelitian ini populasinya seluruh nasabah pendanaan pada Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli 2021 dengan jumlah 19.505 nasabah.

2. Sampling

Teknik sampling adalah suatu cara atau teknik yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian.⁴ Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik probability sampling (*simple random sampling*) yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁵

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Peneliti menganmbil sampel Berdasarkan populasi dengan tingkat kelonggaran atau tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir adalah 10%. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

2 Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*...hal.11.

3 Ibid., .hal.117.

4 Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta,UH Press, 2005), hal 107

5 Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*,(Bandung:Alfabeta,2013),hal 118

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = jumlah total Populasi

E = toleransi *error*

$$n = \frac{19505}{1 + 19505 \cdot 10^2}$$

$$n = \frac{19505}{1 + 19505 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{19505}{1 + 195,05}$$

$$n = \frac{19505}{195,05}$$

$$n = 99,721$$

(dibulatkan menjadi 100 responden)

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri dibulatkan sebanyak 100 Responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data dalam penelitian ini, data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner ke nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli tahun 2021.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan diambil di luar data primer. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari website resmi Bank Jatim Syariah.

2. Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen:

a. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang terpengaruh atau hasil dari variabel independen.

Y = Kepuasan Nasabah

b. Variabel Independen (X)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau merupakan penyebab perubahan atau penampilan variabel dependen (terikat).

Yaitu ada 5 *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

3. Skala Pengukuran

Skala likert digunakan untuk mengukur posisi, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variable yang akan diukur diterjemahkan ke dalam variabel pointer, biasanya menggunakan set 1 hingga 5, yaitu dengan memodifikasi nilai rata-rata (netral, tidak lengkap, ragu-ragu). Menuju negatif. Selain memperkuat jawaban yang diberikan oleh responden juga untuk menghindari kategori jawaban netral. Likert digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap penelitian 5 poin:

Tabel 3.1
Instrumen Jawaban Skor Kuisisioner

NO	Simbol	Respon	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	N	Netral	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

Instrumen tersebut karena menggunakan skala likert maka dibuat dalam bentuk checklist sesuai kolom yang tersedia.⁶

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket) dan dokumentasi,

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷ Tujuan pokok penyusunan kuisisioner ini adalah agar memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian yang ingin peneliti capai. Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan untuk mengetahui *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, kepuasan nasabah di bank syariah.

b. Dokumentasi

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*....hal.135.

⁷ Ibid., .hal.199.

Studi documenter (dokumentasi) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data terkait jumlah mahasiswa dan data yang menggunakan bank syariah.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam mengumpulkan data. Berdasarkan variabel yang telah dijelaskan, maka kisi-kisi instrumen yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Tangible (Bukti Fisik) Rambat Lupiyadi (2014)	Penampilan Karyawan	1. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri Berpenampilan Rapi saat melayani nasabah
		Kenyamanan Tempat	2. Gedung Bank . Jatim Syariah KC Kediri memiliki bangunan yang cukup luas
		Kemudahan pelayanan	3. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
		Kedisiplinan Karyawan	4. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
		Kemudahan akses pelanggan	5. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri memberikan kemudahan dalam pelayanan

		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	6. Bank Jatim Syariah Kc Kediri menyediakan alat bantu pelayanan guna memudahkan dalam bertransaksi
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan) Dede Rodin (2012)	Kecermatan	1. Saya menilai bahwa Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri bekerja dengan teliti dan hati-hat-
		Standar Pelayanan	2. Bank Jatim Syariah Kc Kediri mempunyai standar pelayanan yang cukup baik
			3. Layanan yang ditawarkan sangat mempermudah pekerjaan
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4. Kemampuan Karyawan dalam melayani nasabah Jatim Syariah Kc Kediri tidak usah diragukan lagi
		Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	5. Proses transaksi Bank Jatim syariah cukup mudah dan cepat 6. Karayawan Bank Jati Syariah KC Kediri Cukup ahli dalam menggunakan alat bantu mesin penghitung uang
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) Supriyono Maryanto,(2010)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	1. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri sangat ramah 2. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri memberikan tanggapan yang baik terkait keluhan nasabah

		Melakukan pelayanan tepat dan cepat	3. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri melakukan pelayanan dengan cepat
			4. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri selalu memberikan pelayanan dengan tepat
		Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	5. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri selalu memberikan pelayanan tepat waktu
		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	6. Karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri selalu merespon semua keluhan nasabah
4	<i>Assurance (jaminan)</i> Philip Kotler (2009)	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	1. Bank Jatim Syariah KC Kediri memberikan jaminan tepat waktu dalam bertransaksi
			2. Bank Jatim Syariah KC Kediri memberikan kenyamanan dalam bertransaksi
		Jaminan biaya dalam pelayanan	3. Bank memberikan jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti.
			4. Bank menjamin kerahasiaan data nasabah
		Jaminan legalitas dalam pelayanan	5. Sistem Keamanan Bank Sangat Baik
		Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	6. Bank menjamin keamanan dana nasabah
5	<i>Emphaty (kepedulian)</i> Nur Rianto (2012)	Mendahukan kepentingan pemohon/pelanggan	1. Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi

		Melayani dengan sikap ramah	<ul style="list-style-type: none"> 2. Pegawai mengucapkan salam diawal dan terimakasih di akhir 3. Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah
		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	<ul style="list-style-type: none"> 4. Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan
		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> 5. Nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank 6. Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan
6	Kepuasan nasabah Heri Sudarsono (2008)	Harapan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang bersih 2. Kebutuhan terpenuhi
		Realita	<ul style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan yang tepat dan cepat 4. Service dari karyawan ramah dan sopan
		Rasa Puas	<ul style="list-style-type: none"> 5. membeli ulang produk 6. merekomendasikan ke relasi

E. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menguji data yang diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebelum melakukan uji regresi linier berganda ada beberapa uji yang harus dilakukan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas dari penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut sah atau tidak dengan cara menentukan korelasi antara score butir pertanyaan dengan total score-nya.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner sesuai untuk penelitian telah valid. Pada uji validitas ini digunakan korelasi product moment pearson (metode interkorelasi). Cara pengukurannya dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing item pertanyaan pada kuisisioner dengan skor total kuisisioner. Jika nilai $r > r$ tabel dan atau nilai $\text{sig} < 0,05$, maka item pertanyaan di anggap valid.⁸

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Pada prinsipnya uji reliabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengukuran

⁸ Ganatut Thoifah. *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*. (Malang: Anggota IKAPI, 2015) hal. 112

reliabilitas ini adalah teknik cronbach alpha. Pengukuran reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach, jika $(\alpha) > 0,60$ maka reliabilitas pernyataan bisa diterima.⁹

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik terdiri Dari:

a) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi dimana terdapat korelasi variabel-variabel bebas di antara satu dengan yang lainnya. Masalah Multikolinearitas yang serius dapat mengakibatkan berubahnya tanda dari parameter estimasi.¹⁰

Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance (a) dan lawannya, yaitu dengan melihat *Nilai Variance Inflation Factor (VIF)*. Dimana *tolerance* mengukur variabel-variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = \frac{1}{\text{tolerance}}$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Untuk mengetahui terjadi tidaknya multikolinearitas, digunakan ketentuan yaitu, jika $VIF \geq 10$, maka terjadi multikolinearitas dan jika $VIF \leq 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas. Dilihat dari nilai *tolerance* jika lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas dan jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji 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.

⁹ Ibid., hal 114

¹⁰ Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*. (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), hal 124

Sedangkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya dapat dilihat pada pola gambar scatterplot model tersebut. tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- a) Penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola
- b) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitas angka 0
- c) Titik-titik data tika mengumpul.¹¹

c) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva Normal Q-Q Plots. Kriteria untuk mengambil keputusan dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0.05 distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas ≥ 0.05 distribusi data adalah normal

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode sederhana untuk melakukan investigasi tentang hubungan fungsional diantara beberapa variabel. Analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variable *Tangible, Reliability, Responsivenness, Assurance, Emphaty* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Dalam menjawab analisisnya akan dipecahkan dengan bantuan software SPSS. Bentuk umum analisis regresi berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Di mana :

Y = kepuasan nasabah = konstanta

X = variabel bebas

e = residual

b1-5= koefisien regresi

Uji regresi linier berganda pada penelitian ini selanjutnya akan dihitung menggunakan rumus regresi pada program aplikasi SPSS.

5. Uji hipotesis

a) Uji t

Pengujian ini untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel- variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel independen secara signifikan.

Uji F digunakan untuk menguji secara bersama sama antara religiusitas, lingkungan sosial dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat menabung mahasiswa ma'had. Pengujian dilakukan dengan uji F yaitu membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yaitu variabel-variabel independen secara silmutan berpengaruh terhadap variabel dependen.

6. Koefisiensi Determinasi (Adjusted R Square)

Untuk menentukan presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Analisis ini menggunakan linier berganda sehingga menggunakan Adjusted R Square. Nilai dari koefisien determinasi antara nol dan satu.