

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian juga bisa disebut riset, yang merupakan terjemahan dari bahasa Inggris *research*, yaitu gabungan dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari), atau berasal dari bahasa Perancis yaitu *recherche* yang artinya “mencari kembali”.⁵⁰ Logika berpikir tampak dalam langkah-langkah sistematis, mulai dari pengumpulan, pengolahan, analisis, penafsiran dan pengujian data sampai diperoleh kesimpulan dari proses yang dilakukan.⁵²

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk memberikan gambaran pelayanan perusahaan, maka peneliti menggunakan jenis penelitian di bidang ilmu ekonomi dan metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambar dan menguji menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambar dan menguji

⁵⁰ Surahman, dkk., *Metodologi Penelitian*, (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia,
⁵¹), hal. 2

⁵² Kusaeri, *Metodologi Penelitian*, (Surabaya: Diktat Tidak Diterbitkan, t.t), hal. 7

hipotesis yang telah ditetapkan.⁵³ Hasil gambaran tersebut kemudian akan dijadikan tolak ukur mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Penelitian kuantitatif banyak tuntutan untuk menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.⁵⁴

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut.⁵⁵

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi atau himpunan semesta yang terdiri atas subjek maupun objek dengan karakteristik dan kualitas yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut.⁵⁶ Adapun objek yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah lansia yang menggunakan produk tabungan pensiun yang

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2017), hal. 15

⁵⁴ Afid Burhanuddin, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, diakses dari <https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>, pada tanggal 2 Februari 2021

⁵⁵ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 80

⁵⁶ Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017), hal. 5

terdaftar dalam data bank BSI KCP Tulungagung di tahun 2020 menunjukkan total sebanyak 165 nasabah. Dimana seluruh populasi tersebut akan menjadi objek penelitian ini.

2. Sampling Penelitian

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Ada beberapa macam teknik yang dapat digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini digunakan adalah metode *probability* sampling dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁷ Sampel harus representatif, artinya mewakili populasi agar dapat diambil kesimpulan berupa generalisasi. Penetapan jumlah ukuran sampel menggunakan pendapat dari Roscoe yang mengungkapkan tentang ukuran sampel untuk penelitian yaitu:⁵⁸

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Jika sampel dibagi dalam kategori (misalkan wanita-pria, mahasiswapegawai, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel minimal 30 untuk setiap kategori.

⁵⁷ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 99

⁵⁸ *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hal. 90

- c. Jika dalam penelitian melakukan analisis dengan multivariate (misalkan korelasi atau regresi ganda), maka jumlah sampel 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalunya, variabel penelitian ada 6, maka jumlah anggota sampel yaitu $10 \times 6 = 60$.
- d. Untuk penelitian yang sederhana dengan menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah lansia yang memiliki tabungan pensiun di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung dan mengacu pada teori Roscoe. Karena menggunakan analisis dengan multivariate, maka jumlah sampel dalam penelitian ini mengambil sampel 10 kali jumlah variabel yang diteliti yaitu $7 \times 10 = 70$. Maka, jumlah responden dalam penelitian sebanyak 70 nasabah.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.⁵⁹ Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan kepada nasabah lansia tabungan pensiun di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

⁵⁹ Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2004) Cetakan 2, hal. 66

2. Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁰ Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya terdapat beberapa macam dalam penelitian yang dibedakan diantaranya:

a. Variabel yang mempengaruhi/variabel bebas (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya perubahan pada variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah menggunakan model CHARTER (X) yang terdiri dari *Compliance* (X₁), *Assurance* (X₂), *Reability* (X₃), *Empathy* (X₄), *Tangible* (X₅), dan *Responsiviness* (X₆).

b. Variabel yang dipengaruhi/variabel terikat (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y) pengguna produk tabungan pensiun di BSI KCP Tulungagung.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

⁶⁰*Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2017), hal. 55-57

seseorang atau sekelompok 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 dan mendapatkan informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian.⁶¹ Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (Angket)

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data dengan melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan di bagikan kepada responden dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulirformulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta), hal.

untuk mendapatkan jawaban atau respon.⁶² Dalam penelitian ini, kuesioner ditujukan untuk nasabah tabungan pensiun di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung 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 lansia.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau *file* (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan, notulen rapat, majalah, artikel, jurnal, surat kabar, dan lain sebagainya.⁶³ Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari dan mengamati berbagai macam data berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan dari Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mempermudah peneliti dalam pengolahan data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2004), hal 135

⁶³ Paguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hal. 104

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Sumber	No Item	
1.	<i>Compliance (X₁)</i>	Kemampuan memenuhi hukum Islam	(Othman dan Owen, 2001)	1,2	
		Kemampuan beroperasi dengan prinsip ekonomi dan perbankan syariah		3,4	
2.	<i>Assurance (X₂)</i>	Pegawai memiliki wawasan yang luas		5,6	
		Bank memberikan jaminan kepercayaan dan rasa aman		7,8	
		Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik		9,10	
3.	<i>Reliability (X₃)</i>	Memiliki performa layanan sesuai yang dijanjikan		11,12	
		Dapat diandalkan dan akurat		13,14	
4.	<i>Tangible (X₄)</i>	Fasilitas bank memadai			15,16, 17
		Pegawai bank mumpuni			18,19
5.	<i>Emphaty (X₅)</i>	Memiliki kepedulian			20,21
		Memiliki perhatian		22,23	
6.	<i>Responsiviness (x₆)</i>	Layanan cepat dan tanggap		24,25	
		Siap membantu		26	
7.	<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>	Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan nasabah	(Murti Sumarni, 2002)	27,28,29,30	

Sumber: Data diolah, 2021

E. Teknik Analisis data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur satu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan, 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.⁶⁴

2. 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.⁶⁵ Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

⁶⁴ Wiratna Sujerweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 158

⁶⁵ Edwin Mustafa dan Herdius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007), hal. 116

3. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal. Sedangkan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal. Distribusi normal dengan menunjukkan garis lurus diagonal dan jika data normal maka akan mengikuti garis diagonalnya.⁶⁶

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas merupakan keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna, model regresi yang baik mensyaratkan tidak hanya masalah multikolonieritas.²⁵ Untuk mendeteksi multikolonieritas di dalam regresi dapat dilihat dari *tolerance value* nilai *variance inflation*(VIF). Model regresi yang bebas dari multikolonieritas adalah yang mempunyai di atas 0,1 atau VIF dibawah 10, apabila *tolerance variance* 0,1 atau VIF di atas 10 maka terjadi multikolonieritas.

⁶⁶ Singgih Santoso, *SPSS*, (Jakarta: Gramedia,2004), hal.27

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, model regresi yang baik adalah homoskedastisitas.⁶⁷

Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* jika ada pola tertentu maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Maka dirumuskan persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:⁶⁸

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

⁶⁷ H. Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009)

⁶⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, (Jakarta: Putra 2010), hal.21

Y = Variabel dependen (Kepuasan) X =

Variabel independen (Kualitas Layanan) a =

Konstanta b = Koefisien regresi **5. Uji**

Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika hanya menggunakan satu sampel maka menggunakan uji-t *One Sample t-test*, sedangkan jika dua sampel maka menggunakan uji-t *Independent Sample t-test* dan *Pariedt-test*. Dasar pengambilan keputusan uji T adalah:

- a. Jika signifikan $> 0,05$ atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya X tidak berpengaruh kepada Y.
- b. Jika signifikan $< 0,05$ atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya X mempengaruhi Y.

2. Uji F (Uji Serentak)

Uji F dapat menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Membandingkan nilai F tabel dengan F hitung
 - Jika $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - Jika $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Menggunakan angka probabilitas signidfikansi

Jika probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas memberikan penjelasan terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai koefisien determinan variabel bebas maka semakin baik kemampuannya dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variasi variabel-variabel dependen.⁶⁹

⁶⁹ Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013).
hal. 223