

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Penelitian kuantitatif tujuannya digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>36</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan menggunakan metode analisis kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.<sup>37</sup>

Untuk populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 8.

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 11.

KCP Tulungagung sejumlah 50 orang. Sementara sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian populasi ini menggunakan sample sensus yaitu teknik pengambilan sampel dilakukan dengan meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian atau obyek penelitian. Yaitu dengan mengambil sampel sebagian nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sejumlah 50 orang yang akan dijadikan responden.

#### **B. Populasi, Sampel, Dan Sampling Penelitian**

Untuk populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>38</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sejumlah 50 nasabah.

Sementara sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel yang diambil ialah hanya nasabah tabungan IB Sahabat yang menggunakan kartu Shar-E sahabat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Sampling adalah suatu tehnik yang dilakukan oleh penulis di dalam mengambil atau menentukan sampel penelitian. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan berbagai teknik. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability*

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, hal. 25.

*Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih adalah menjadi sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *sampling* kuota yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sehingga penelitian ini mengambil sampel sesuai dengan karakteristik yang ditentukan yaitu nasabah pengguna kartu Shar-E Sahabat di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sejumlah 50 nasabah yang akan dijadikan responden.

### C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, diidentifikasi menjadi dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikatnya. Variabel bebas didalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan” yang bersimbol  $X_1$  dan “Kartu Shar-E Sahabat” yang bersimbol  $X_2$ .

b. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 101.

dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>40</sup> Dalam penelitian ini variabel terikat adalah “Kepuasan Nasabah” yang bersimbol Y.

#### **D. Sumber Data Penelitian**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur yang terkait topik penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari studi literatur berupa tulisan laporan, pedoman, peraturan, dan sumber-sumber lain yang menunjang laporan penelitian.

Untuk melakukan penelitian tentang pengaruh yang Kualitas Pelayanan dan fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah diperlukan data primer dan data sekunder. Adapun proses pengumpulan data tersebut dapat dilakukan dengan cara yaitu:

- a. Penelitian kepustakaan, digunakan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu pencarian bahan-bahan dan teori-teori dengan mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi.....*, hal 12-13.

- b. Penelitian lapangan, digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan mendatangi tempat yang bersangkutan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan dan bisa dilakukan dengan wawancara ataupun pemberian kuesioner.

### E. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1.	X <sub>1</sub> (Kualitas Pelayan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibles (fisik)</li> <li>• Ketanggapan</li> <li>• Jaminan</li> <li>• Empathy (empati)</li> <li>• Keandalan</li> </ul>	Fandi Tjiptono, Service, quality and Satisfactio, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal.111.
2.	X <sub>2</sub> (Kartu Shar-E Sahabat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain Unik</li> <li>• Nyaman dan</li> <li>• Tanpa Batas</li> <li>• Pembelanjaan</li> <li>• Jaringan Luas</li> </ul>	<a href="http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-muamalat-sahabat">http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-muamalat-sahabat</a>
3.	Y (Kepuasan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Produk</li> <li>• Harga</li> </ul>	Handi Irawan D. Sepuluh Prinsip

	Nasabah)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Factor Emosi</li> <li>• Kemudahan</li> </ul>	Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm, 37.
--	----------	---	--

## F. Teknik Analisis Data

### a. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Dalam praktik bisnis, regresi jauh lebih banyak digunakan, selain karena banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga pada banyak kasus regresi berganda yang lebih relevan digunakan.

Dalam banyak kasus bisnis yang menggunakan regresi berganda, pada umumnya jumlah variabel independen berkisar dua sampai empat variabel.<sup>41</sup> Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas X1 dan X2. Jadi rumus umum dari regresi berganda ini adalah:

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

#### Keterangan:

Y = *variable dependent* (kepuasan nasabah)

---

- X1 = *variable independent* (kualitas pelayanan)  
 X2 = *variable independent* (kartu Shar-E Sahabat)  
 a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)  
 e = Standar Error

b1, b2 = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variable dependent* yang didasarkan pada perubahan *variabel independen*.

Analisis regresi linier adalah hubungan secara linear antara satu *variable independent* (X) dengan *variable dependent* (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara *variable independent* dengan *variable dependent* apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari *variable dependent* apabila nilai *variable independent* mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Metode analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

#### b. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

##### 1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, yang dicapai apabila terdapat kesesuaian

antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan. Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total.

## 2) Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Uji reabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik croanbach  $\alpha > 0,60$ .

## c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik (*classical assumptions*) adalah uji statistik untuk mengukur sejauh mana sebuah model regresi dapat disebut sebagai model yang baik. Model regresi disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi-asumsi klasik yaitu normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

### 1) Uji Normalitas

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

statistik parametrik. Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji one sample kolmogorov-smirnov yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linier antara variable independent dalam model regresi. Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *variance inflation factor* (*VIF*) tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 189

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu Uji T (T-test) dan Uji F.<sup>43</sup>

1) Uji T (T-test)

Uji T test digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial atau untuk menguji apakah variabel independent berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependent.

Rumusan hipotesisnya:

Ho :  $P = 0$  (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Ha :  $P \neq 0$  (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Menurut kriteria P value:

- a) Jika  $P > 5\%$ , maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (Ho) atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Jika  $P < 5\%$ , maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( Ho) atau Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>43</sup> Agus Widarjono, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005), hal. 182

## 2) Uji F (F-test)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan atau untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Rumusan hipotesis statistiknya:

$H_0 : P = 0$  (tidak ada pengaruh antara variabel  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$ )

$H_a : P \neq 0$  (ada pengaruh antara variabel  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$ )

Menurut kriteria P value:

- a) Jika  $P > 5\%$ , maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) atau  $H_a$  ditolak.
- b) Jika  $P < 5\%$ , maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) atau  $H_a$  diterima.