

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam proposal ini merujuk pada pedoman penulisan karya ilmiah skripsi yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.¹

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif Kuantitatif yaitu penelitian yang mendasarkan pada perhitungan angka-angka, dengan variabel data yang diteliti yaitu Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah. Sumber data penelitian ini adalah penelitian pustaka (*Library Research*). Dimana sumber data langsung diperoleh dari objek penelitian yaitu nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung pada nasabah di lokasi penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare dengan waktu penelitian $\pm$ 2 bulan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat

¹Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013).

dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik.²Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian yang dapat dianggap mewakili kondisi atau keadaan populasi.³Sampel merupakan bagian terkecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang dapat diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi.

Adapun untuk teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* dengan kriteria nasabah yang menggunakan produk, nasabah bank BTN Syariah KCPS Parepare yang memiliki tabungan dan nasabah yang melakukan pembiayaan.

Adapun untuk pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Isac Michel dimana jumlah populasi tidak diketahui karena kerahasiaan dari bank yang sangat ketat dan juga banyaknya nasabah yang datang di Bank pada saat pandemi COVID-19.

Rumus

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

²Cooper, D. R. dan C.W. Emory, *Metode Penelitian Bisnis, jilid 1*, (Jakarta: Edisi Penerbit Erlangga, 1995). h. 17

³Hasyim, Rina Anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset bidang Pemasaran*, (Jakarta: UIEU-University Press, 2009), h. 73.

Z = tingkat kepercayaan/signifikansi

p = proporsi populasi

$q = 1.p$

e = margin of error

pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan Isac Michel dimana pada bank BTN syariah KCPS Parepare tidak memberikan data nasabah kepada peneliti hingga populasinya tidak diketahui. Proporsi nasabah yang datang di bank pada saat masa pandemi dikisarkan 0,3 dengan tingkat signifikansi 90% dan margin of error 10%.

$$n = \frac{(Z \alpha/2)^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2} = 56,8 = 57$$

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Observasi

Langkah pertama yaitu, peneliti melakukan observasi yang dimana peneliti melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁴

⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Ed 1, Cet. 3(Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 42

Observasi pada penelitian ini akan dilaksanakan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare..

2. Kuesioner (Angket)

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pertanyaan asatau pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.⁵ Kuesioner juga merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang sangat efesien dalam penelitian kuantitatif karena dari hasil kuesioner akan diketahui respon secara terukur variabel yang sedang peneliti teliti. Sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.Kuesioner juga merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh sistem yang sudah ada.⁶. Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare

D. Definisi Operasional Variabel

Definisioperasionalvariabeladalahsuataudefinisi yang diberikan pada suatuvariabeldenganmemberikan arti atauspesifikasikegiatanyangakaandigunakanuntukmengukurvariabeltersebut (Sugiono: 2004). Definisioperasionalvariabeldalampenelitianinikemudiandiuraikanmenjadibeberapaindikator meliputi:

⁵Sugiono, *Metodologi Penelitian Adminstras*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 162

⁶Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ed. 1, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013), h. 21

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen (bebas) yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen (terikat). Metode inilah yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua set variabel (Ghozali: 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Bebas atau Independen (X) adalah :

Kualitas Layanan (X_1)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen

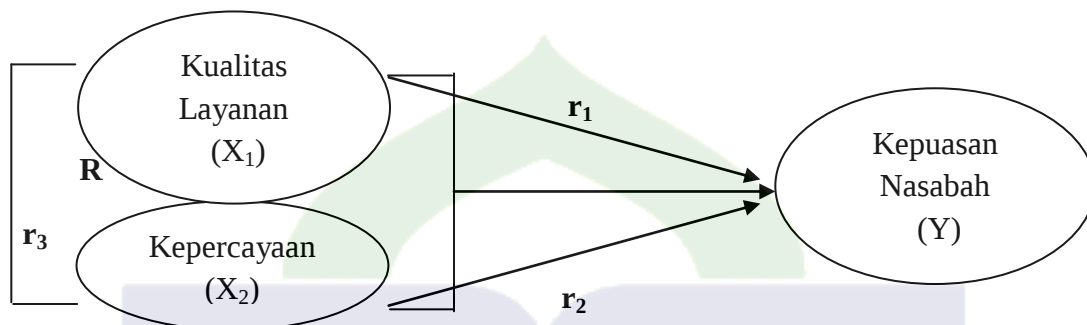
Kepercayaan (X_2)

Kepercayaan merupakan tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan mengingat yang berulang-ulang dari pelaku pasar dan teman-temannya.

Variabel Dependen (terikat)

Variabel Dependen (terikat) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh Variabel Bebas atau Variable Independen. Tujuan variable dependen ini adalah untuk menentukan apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara individual atau bersamaan (Ghozali: 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Dependen atau Terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya



Gambar 2.2 Paradigma penelitian

Keterangan :

r = Korelasi Hubungan

r_1 = Korelasi Hubungan X₁ dengan Y

r_2 = Korelasi Hubungan X₂ dengan Y

r_3 = Korelasi Hubungan X₁ dengan X₂

R = koefisien Korelasi ganda antara X₁ dan X₂ terhadap Y.

Variabel bebas (X) terdiri dari Kualitas Layanan (X₁), Kepercayaan (X₂). Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Nasabah. (r_1) menunjukkan hubungan antara (X₁) dengan (Y). (r_2) menunjukkan hubungan antara (X₂) dengan (Y). Sedangkan (r_3) menunjukkan hubungan antara (X₁) dengan (X₂)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin yang akan diberikan kepada nasabah yang datang. Adapun 5 alternatif tersebut sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrument Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Morrisan (2012:89)

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban dan skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.⁷

Dan untuk menghasilkan data yang benarmaka, data yang hendak digunakan harus memenuhi standar validitas dan reabilitas instrument sesuai dengan ketentuan yang lazim dipakai dalam penelitian kuantitatif.⁸

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu bentuk pengujian terhadap kualitas data primer, dengan tujuan untuk mengukur sah tidaknya suatu pertanyaan dalam penelitian.

⁷Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 25

⁸Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020, h. 28.

Uji validasi dilakukan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total, sedangkan jika data yang diperoleh data interval kita bisa menggunakan product moment.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap, maka disebut homoskedastisitas, namun jika variasi dari nilai berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

5. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan adalah sebagai berikut:

1. *One Sample T Test* / Uji t satu sampel

One sample t test merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Dasar pengambilan keputusan dalam *One sample t test* yaitu:

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Rumus :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Ket :

t = Koefisien t

$\bar{x}$ = Mean sampel

μ = Mean populasi

S = Standard deviasi sampel

N = Banyak sampel

Tabel 3.2Skor klasifikasi

PAREPARE

Skor	Klasifikasi
80-100	Sangat Baik
66-79	Baik
56-65	Cukup
40-55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

2. Korelasi *Pearson Product Moment*

Penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain. Besarnya atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.⁹

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Ket:

n = Jumlah data (responden)

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

r = Koefisien Korelasi

Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Lemah

⁹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), h. 326.

2	0,20 - 0,399	Lemah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 0,100	Sangat Kuat

3. Uji t (Pengujian secara parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variable independen terhadap variabel dependen secara parsial.

$H_a : \beta > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variable independen terhadap variabel dependen secara parsial.

H_a diterima jika $p\text{-value} < \text{level of significant}$

H_0 diterima jika $p\text{-value} > \text{level of significant}$.

$$T_{hitung} = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad T_{tabel} = n - 2$$

Ket:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

4. Uji F (Pengujian secara simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara

yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

$H_a : \beta > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

H_a diterima jika $p\text{-value} < \text{level of significant}$

H_0 diterima jika $p\text{-value} > \text{level of significant}$.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengukur seberapa besar pengaruh hubungan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). adapun persamaan regresi linear berganda yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Ket:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Kepercayaan

β_1, β_2 = Koefisien regresi

e = Error

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang besarnya merupakan kuadrat dari korelasi dan penggunaannya dinyatakan dalam persentase. Untuk melihat

seberapa besar pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial digunakan koefisien determinasi. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 – 1. Jika determinasi totalnya (R^2) yang diperoleh mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika determinasi totalnya (R^2) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Ket:

R^2 : Koefisien Determinasi

r : koefisien korelasi