

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena penulis terlibat langsung dalam penelitian. Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan ATM terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang menekankan analisis pada data *numerical* yang kemudian diolah dengan metode statistik.¹

B. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data sangat memegang peranan penting dalam pelaksanaan penelitian. Pemecahan suatu permasalahan dalam penelitian sangat tergantung dari keakuratan data yang diperoleh. Demikian pula pembuktian suatu hipotesis sangat tergantung validitas data yang dikumpulkan. Data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu data yang bersifat angka.² Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.³ Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban para responden terhadap kuisioner yang telah disebarakan oleh peneliti. Adapun responden yang mengisi kuisioner adalah nasabah pengguna ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998, hlm. 5.

² Moh. Pabundutika, *Metodologi Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 57.

³ Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005, hlm. 60.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain atau tidak secara langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁴ Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa data-data mengenai sejarah pendirian dan perkembangan BNI Syariah Cabang Kudus sejak mulai berdiri hingga sekarang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus yang menggunakan ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus tahun 2015 sebanyak 1880 nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.⁶ Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi. Dengan menggunakan teknik sampling aksidental yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷

⁴ Saifuddin Azwar, *Op. Cit.*, hlm. 91.

⁵ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Mitra Ilmu Press, Kudus, 2009, hlm. 141.

⁶ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 162.

⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 60.

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memberikan rumusan sebagai berikut :⁸

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

Dimana

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 2 %

Bila angka-angka itu dimasukkan dalam rumus maka akan dapat mewakili sampel yang ada. Besarnya sampel nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus adalah :

$$n = \frac{1880}{1 + 1880(0,1)^2} = \frac{1880}{1 + 18,8} = \frac{1880}{19,8} = 94,949$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 95 responden yaitu nasabah pengguna ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

D. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Macam-macam variabel dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel Independen : variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3) dan *assurance* (X4).

⁸ Muhamad, *Op. Cit.*, hlm. 180.

⁹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 3.

2. Variabel Dependen : variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Segala bentuk penyelenggara pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah demi memenuhi harapan nasabah yang mereka terima atau peroleh.	<i>Tangible (X₁)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokasi ATM BNI Syariah yang strategis b. Kerapian dan kebersihan ruangan ATM c. Adanya fasilitas AC (pendingin ruangan) d. Pencahayaan dalam ruangan mesin ATM memberikan rasa nyaman kepada saya e. Ruangan ATM yang tertutup 	Likert
		<i>Reliability (X₂)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses pemilikan kartu ATM BNI Syariah mudah b. Saya selalu memperoleh bukti cetak laporan transaksi c. Cara penggunaan ATM BNI Syariah mudah dimengerti 	
		<i>Responsiveness (X₃)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BNI Syariah b. Adanya pemberitahuan secara formal kepada nasabah apabila mesin 	

¹⁰ *Ibid.*,

			<p>ATM tidak dapat digunakan (mengalami gangguan)</p> <p>c. Pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BNI Syariah</p>	
		<p><i>Assurance</i> (X4)</p>	<p>a. Adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BNI Syariah (Adanya penutup yang dipasang di samping kiri, kanan dan atas tombol untuk memasukkan PIN)</p> <p>b. Selalu tersedia uang pada mesin ATM ketika melakukan penarikan uang</p> <p>c. Kartu ATM BNI Syariah tidak mudah rusak</p> <p>d. Jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BNI Syariah</p> <p>e. Penggunaan kartu ATM BNI Syariah di ATM lain berjalan dengan lancar</p>	
<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya</p>	<p>a. Persepsi terhadap Kualitas (<i>perceived quality</i>)</p> <p>b. Fitur (<i>features</i>)</p> <p>c. Kinerja (<i>performance</i>)</p>	<p>a. Banyaknya mesin ATM yang disediakan oleh BNI Syariah memberikan kepuasan kepada nasabah</p> <p>b. Fitur-fitur transaksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah</p> <p>c. Mesin ATM memberikan transaksi yang cepat, sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah.</p>	<p>Likert</p>

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.¹¹ Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa profil Bank BNI Syariah Cabang Kudus, sejarah perkembangannya, serta data lain yang mendukung.

2. Angket

Angket (*Questionnaire*) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang-orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.¹² Dalam hal ini berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi berdasarkan dari laporan tentang diri sendiri (*self report*) atau pada pengetahuan dan atau keyakinan dari pribadi subyek. Dalam hal ini angket disebarakan kepada nasabah pengguna ATM BNI Syariah Kudus.

Angket didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, berapa kali melakukan transaksi melalui ATM dalam satu bulan, besar transaksi di ATM dalam satu bulan, dan lain-lain. Pertanyaan ini digunakan untuk menganalisa jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup karena taraf kognisi akan menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.

Dalam metode survey didesain dengan menggunakan pada skala likert (*likert scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan

¹¹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Bandung, 2013, hlm. 114.

¹² Riduan, *Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 25-26.

pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subyektif dan diberikan skor sebagai berikut : sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), ragu-ragu (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).

G. Pengujian Instrumen Penelitian

Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree or freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.¹³

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrument pengukuran dengan menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0,60. Dan sebaliknya jika *cronbach alpha* diketemukan angka koefisien lebih kecil (<0,60), maka dikatakan tidak reliabel.¹⁴

Di dalam penelitian ini digunakan skala likert untuk memberi arti bagi jawaban responden berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM yang dinyatakan dengan nilai 1-5. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* lebih besar 0,60.

¹³ Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Media Ilmu Press, Kudus, 2008, hlm. 20.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 15.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas (independen) saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas (independen) yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.¹⁵

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), yaitu :

- Jika *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.
- Jika *tolerance* < 0,1 dan VIF > 10, maka terjadi multikolinieritas.¹⁶

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya.¹⁷ Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dampak yang diakibatkan dengan adanya autokorelasi yaitu varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya.

Dalam penelitian ini autokorelasi menggunakan uji durbin-watson (dw test) yang menggunakan titik kritis yaitu batas bawah

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 41.

¹⁶ Duwi Priyatno, *SPSS untuk Analisis Korelasi Regresi dan Multivariate*, Gava Media, Yogyakarta, 2009, hlm. 60.

¹⁷ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta. 2015. hlm. 186.

(dl) dan batas atas (du). Uji durbin-watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi, serta tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas.

Kriteria pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :¹⁸

Tabel 3.2
Kriteria Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak terjadi autokorelasi	Terima	$dU < d < 4 - dU$
Terjadi autokorelasi	Tolak	$d < dL$
Terjadi autokorelasi	Tolak	$d > 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi	Tidak ada keputusan	$dL < d < dL$
Tidak ada autokorelasi	Tidak ada kesimpulan	$4 - dU < d < 4 - dL$

c. Uji Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi pada tiap-tiap variabel normal atau tidak.¹⁹

Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.²⁰

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya

¹⁸ Duwi Priyatno. *Op. Cit.*, hlm. 61.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 56.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 59.

heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas, jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.²¹

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* ATM terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi ganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan garis regresi ganda adalah sebagai berikut:²²

$$\text{Rumus: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y : kepuasan nasabah

a : konstanta

b₁ : koefisien regresi *tangible*

b₂ : koefisien regresi *reliability*

b₃ : koefisien regresi *responsiveness*

b₃ : koefisien regresi *assurance*

²¹ V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.*, hlm. 186-187.

²² Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistika*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 269.

- X_1 : *tangible*
- X_2 : *reliability*
- X_3 : *responsiveness*
- X_4 : *assurance*
- e : standar eror

b. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data. R^2 mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel dependen yang diperoleh dari pengguna variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan R^2 yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

R^2 yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. *adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel independen ke dalam persamaan.

c. Uji Parsial(Uji t)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Adapun tahap-tahap pengujian uji t adalah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya variabel independen 1 tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya variabel independen 1 berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Menentukan taraf signifikansi. Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c. t_{hitung} dan t_{tabel}

- t_{hitung} (dapat dilihat pada tabel *coefficients*)

- t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ (k adalah jumlah variabel independen)

Cara lain mencari t kritis yaitu menggunakan program Ms Excel. Pada cell kosong ketik **TINV(0.05,20)** kemudian tekan **Enter**

- d. Pengambilan keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$; jadi H_0 diterima (tidak ada pengaruh)

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$; jadi H_0 ditolak (ada pengaruh)

Kesimpulan juga diambil dengan melihat probabilitas atau signifikansi (α) dengan tahap-tahap pengujian sebagai berikut :

- a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya variabel independen 1 tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya variabel independen 1 berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Menentukan probabilitas (signifikansi). Dari tabel *coefficients*

- c. Pengambilan keputusan

- Probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima
- Probabilitas $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak²³

²³ Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 50-52.