

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara terstruktur dalam mengumpulkan semua informasi dan data yang langsung didapatkan dari lapangan dan juga sumbernya.¹ Adapun pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell dalam Adhi dkk penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meliti hubungan antar variabel. Metode kuantitatif juga menguji hubungan antar variabelnya dengan melakukan uji atau pengukuran menggunakan prosedur statistic secara objektif. Variabel seringkali diukur dengan instrumen penelitian agar data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis menurut prosedur statistik.²

Berdasarkan pendekatan penelitian tersebut, maka peneliti mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan kuisioner dan observasi dari responden mengenai variabel bebas yaitu standar operasional prosedur dan kualitas layanan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BTH Amanah Kudus, beralamat di Jl. Gedang Sewu, Grogol Loji Bakalan Krapyak, Kec. Kaliwungu, Kabupaten Kudus,

2. Waktu Penelitian

Secara keseluruhan waktu dalam pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Maret 2023 hingga pelaksanaan penelitian selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam Selamat Riyanto dan Aglis Hatmawan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

¹ Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, and Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi utama, 2020), 2.

² V. Wiratna Sujarweni, “*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*”, Pustakabaru Press, Yogyakarta, 2019, hlm. 39.

kemudian ditarik kesimpulan.³ Populasi penelitian berdasarkan objek penelitian adalah data atribut yang ditentukan oleh peneliti untuk memiliki karakteristik tertentu dan variabilitas tertentu untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari atribut dan/atau data tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah pada BTH Amanah Kudus. Tercatat hingga akhir tahun 2022 terdapat sebanyak 400 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁴ Pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability* sampling tipe *accidental* sampling. *Accidental* sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dirasa orang tersebut dinilai layak sebutkan, yaitu variabel yang diteliti dan kemudian diberi arti, sehingga setiap variabel yang diteliti merupakan variabel yang spesifik sesuai lingkup aktivitas variabel tersebut.⁵ Jumlah elemen sampel nasabah BTH Amanah Kudus yang akan di teliti, dihitung dengan metode rumus *Slovin*. yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

- n : jumlah anggota sampel
 N : jumlah anggota populasi
 E : error level (tingkat kesalahan)

Maka Apabila rumus tersebut diaplikasikan pada penelitian ini, di peroleh jumlah sampel :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{400}{1 + (400 \times 0.1^2)} \\ &= 80,31 \end{aligned}$$

³ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 11.

⁴ Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 64.

⁵ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitatif Research Approach*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi utama, 2018), 1-2.

Dari perhitungan tersebut telah diperoleh jumlah anggota sampel yang akan di teliti sebanyak 80,31 sampel, jika dibulatkan maka menjadi 80 sampel. Jumlah 80 sampel ini akan dipilih secara acak oleh peneliti sesuai kriteria sampel yang telah di tentukan pada saat penelitian.

D. Idetifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan atribut sesuatu dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan dengan variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan dalam hal tersebut.⁶

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Independen adalah variabel yang menjadi penyebab munculnya atau terpengaruhnya variabel terikat, variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu, Standar Operasional Prosedur (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel Dependen adalah variabel terikat yang telah dipengaruhi dengan adanya variabel bebas, variabel terikat diukur untuk mengetahui pengaruh variabel lain dalam penelitian ini. Variabel pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).⁷

E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator
Standar Operasional Prosedur (X ¹)	Standar Operasional Prosedur didefinisikan sebagai acuan kerja dalam mengendalikan dan mengontrol dalam kegiatan operasioanl	1. Sistem Teratur	1. Kemudahan dan Kejelasan dan 2. Efisien dan Efektivitas

⁶ Sugiyono, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 55

⁷ Chandra Christalisana, "Pengaruh Pengalaman dan Karaktr Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek di Kabupaten Pandeglang", *Jurnal Fondasi*, Vol. 7, No. 1, 2018, hlm. 91 <<http://dx.doi.org/10.36055/jft.v7i1.3305>>

		2. Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan hukum 2. Kepastian hukum 3. Berorientasi kepada pihak yang dilayani
		3. Konsisten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselarasan 2. Keterukuran 3. Dinamis
Kualitas Pelayanan (X ²)	Kualitas Layanan merupakan hal yang melampaui harapan dan menjadikan persepsi yang berbeda dalam pelayanan yang diinginkan nasabah. ⁸	1. Berwujud (Tangible)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan fasilitas 2. Kontak secara fisik 3. Kelengkapat teknologi, 4. Penampilan Pegawai
		2. Keandalan (Realibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan tidak saling memihak 2. Ketepatan pada waktu 3. Sikap yang saling menghargai 4. Peninggian tingkat akurasi
		3. Ketanggapan (Responsive)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Penyampaian informasi yang jelas
		4. Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saling berkomunikasi 2. Kredibilitas 3. Meningkatkan keamanan 4. Berkompetensi 5. Etika sopan

⁸ Lendy Zelviean Adhari, 2021, hlm. 12.

			santun
		5. Empati (Empathy)	1. Perhatian bersifat individu 2. Memahami secara spesifik
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah merupakan kesesuaian atau keinginan yang diharapkan nasabah ketika telah melakukan pembelian produk.	Harapan dan keinginan Nasabah	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu bentuk pengumpulan data dan bertujuan untuk menggambarkan serta menampilkan data yang ada. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang secara langsung diperoleh dari obyek yang diteliti dan kemudian diolah oleh penulis yang dalam penelitian ini adalah nasabah.

1. Kuisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner atau angket dengan memberi pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian, yaitu terhadap nasabah BTH Amanah Kudus. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian dengan menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang ada di masyarakat atau dialaminya. Skala *likert* memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasi sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku.⁹

Instrumen dalam kuisioner dibuat secara skala likert yang memiliki beberapa nilai, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) : nilai 5
- Setuju (S) : nilai 4
- Netral (N) : nilai 3
- Tidak Setuju (TS) : nilai 2

⁹ Weksi Budiaji, “Skala Pengukuran Dan Jumlah Responden Skala Likert,” *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan* 2, no. 2 (2013): 127–133,

Sangat Tidak Setuju (STS) : nilai 1

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki spesifik dibandingkan dengan yang lain. Pada Observasi penelitian ini yaitu melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi secara langsung, tidak hanya dalam bentuk kuisioner tetapi dapat juga dalam bentuk ceklist, buku catatan, dokumentasi, dan lain-lain.¹⁰

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyusunan dan pengumpulan data yang didapatkan secara sistematis dengan mengelompokkan data dalam kategori, menyusun dalam pola, memilih data penting, menjabarkan dalam unit, dan juga membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami. Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian.¹¹ Sistematika analisis data yang digunakan dalam menguji hipotesa di penelitian ini, sebagai berikut :

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang akan di ajukan peneliti. Jika hasil tidak valid ada kemungkinan responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang diajukan.¹² Setelah dilakukan uji validitas terhadap instrument penelitian, hasil dapat dikatakan valid apabila data yang terkumpul sesuai dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Data penelitian yang terkumpulkan melalui kuisioner dapat dinilai valid jika korelasi R hitung lebih besar dibandingkan R table ($R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$) dengan $df = 2$. Pada signifikansi ketinggian, jika hasil kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa indicator pertanyaan valid. Demikian, pada pertanyaan dalam kuisioner memiliki tingkat validitas, dapat disimpulkan pada nilai r yang cukup tinggi.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang dilakukan

¹⁰ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", Alfabeta, Bandung, 2018, hlm. 229

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2010). Hlm.207-209

¹² Syafrida Hafni Sahir, "*Metodologi Penelitian*", KBM Indonesia, Medan, 2021, hlm. 31.

mendapatkan hasil yang tetap. Arifin dalam Zulkifli mengatakan jika suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.¹³ Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cronbach's Alpha*, yaitu apabila variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* > 60 maka variabel tersebut bisa disebut reliabel. Dengan demikian untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen penelitian, maka diperlukan kaidah sebagai berikut:

- 1) Nilai Angka reliabilitas *Cronbach Alpa* > 0,60. Maka kriteria instrumen reliabel.
- 2) Nilai Angka reliabilitas *Cronbach Alpa* < 0,60. Maka kriteria instrumen tidak reliabel

2. Uji Pra-Syarat

Salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menguji diterima atau tidaknya data hasil penelitian akan digunakan uji pra-syarat yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan hasilnya digunakan untuk memecah suatu masalah.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji padamodel regresi, residual dan variabel pengganggu yang memiliki distribusi normal. Tanda jika data yang diuji normal atau mendekati normal maka distribusi data akan berbentuk lonceng (*bell shapped*) yaitu data tidak meruncing ke kanan atau ke kiri. Menurut uji *kolmogrov smirnov* data distribusi normal memiliki kriteria, yaitu :

- 1) Jika (SIG) angka signifikan > 0,05 (data distribusi normal)
- 2) Jika (SIG) angka signifikan < 0,05 (data distribusi tidak normal)¹⁴

Selain itu, untuk menguji normalitas sampel penelitian dapat dilihat pada tampilan grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual. Grafik p-plot yang menunjukkan indikasi regresi normal atau mendekati normal akan membentuk plot antara sumbu x melawan nilai yang didapat dari sampel

¹³ Zulkifli Matondang, "Validitas Dan Reliabilitas Suatu Intrumen Penelitian," *Jurnal Tabularasa* 6, no. 1 (2009): 87–97. <<http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/705>>

¹⁴ Masrukin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", Departemen Agama Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Kudus, 2009. Hlm. 163

sumbu y serta membentuk linier (garis lurus) dengan titik-titik yang menyebar di sekitar garis.¹⁵

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Salah satu cara yang mendeteksi kolonieritas dilakukan dengan mengkorelasikan antara variabel bebas. Dalam menemukan multikolonieritas pada model regresi dapat dilihat melalui nilai *tolerance*.

- 1) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ maka tidak terjadi multikolonieritas
- 2) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka terjadi multikolonieritas

Uji multikolonieritas juga dapat diketahui melalui nilai variance inflation factor (VIF) yang ditunjukkan oleh masing-masing variabel independen, apabila VIF kurang dari 4 maka model regresi terbebas dari gejala multikolonieritas.¹⁶

c) Uji Homokedastisitas

Uji homokedastisitas bertujuan untuk mengetahui kesamaan *varians error* pada setiap nilai X. Dapat diartikan, bahwa uji homokedastisitas dilakukan untuk mengetahui ketidaksamaan varians dari nilai residual dalam pengamatan berbeda tetap, jadi disebut homokedastisitas. Cara yang digunakan untuk mengetahui hasil uji homokedastisitas dapat dikatakan memenuhi atau tidak memenuhi, yaitu dengan melakukan Uji *Park*. Syarat signifikansinya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka memenuhi homokedastisitas
- 2) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka tidak memenuhi homokedastisitas¹⁷

3. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk menguji presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Besaran presentase sumbangan ini disebut sebagai koefisien determinasi berganda dengan simbol R^2 . Koefisien R^2 adalah ukuran presentase yang dapat menyatakan

¹⁵ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).

¹⁶ Masrukin, 2009, hlm. 183

¹⁷ V. Wirantna Sujarweni, "*SPSS Untuk Penelitian*", Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2015, hlm. 190-191

seberapa baik garis regresi sampel yang sesuai dengan data yang diperoleh. Koefisien determinasi memiliki nilai hingga 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1,0$ maka besar presentase sumbangan variabel bebas (X) terhadap variasi naik-turunnya variabel terikat (Y) secara bersamaan adalah 100%. Dengan demikian apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan semakin kuat, serta semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan variabel terikat (Y)¹⁸

b) Uji F

Uji f analisis statistik digunakan untuk menguji signifikansi variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Uji regresi secara simultan dibutuhkan dalam mengetahui yang terhubung antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, dilakukan uji f dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0 Statistik menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05, f tabel akan didapatkan dengan menentukan ($df1$) = k pada kolom tabel kemudian ($df2$) = n - k - 1 pada baris tabel untuk menentukan f tabel (k adalah jumlah variabel bebas). Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat jika f hitung > f tabel, dan taraf signifikansi < 0,05 (H3 diterima dan H0 ditolak). Tetapi apabila jika pada f hitung < f tabel dan taraf signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat (H3 ditolak dan H0 diterima).

c) Uji t

Analisis statistik uji t digunakan untuk menguji signifikansi nilai variabel bebas secara parsial (terpisah) terhadap variabel terikat. Uji regresi secara parsial dibutuhkan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Taraf signifikansi yang digunakan dalam uji t sebesar 0,05 atau 0,01. Pada penelitian yang dilakukan ini, digunakan untuk mencari hasil uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 Statistik menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05, t tabel akan didapatkan berdasarkan rumus $df = n - k$ (k adalah jumlah variabel bebas). Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat jika t hitung > t tabel, dan taraf signifikansi < 0,05 (H1

¹⁸ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Jakarta: Kencana, 2013).

diterima dan H_0 ditolak). Tetapi apabila t hitung $< t$ tabel dan taraf signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat (H_1 ditolak dan H_0 diterima).¹⁹



¹⁹ Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, ed. by Arie Prabawati, 1st edn (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).