

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan yang berada di lokasi yang telah ditentukan.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati. Artinya penelitian yang dilakukan secara empiris dengan mengambil data dan informasi yang diperoleh dari lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pada hakikatnya menekankan analisis pada data *numerical* yang diolah dengan metode statistik.<sup>2</sup> Dalam penelitian yang akan diamati adalah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini menetapkan sebagian nasabah BSM Cabang Pati sebagai responden

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan *tehnik accidental sampling*, yaitu proses pengambilan responden secara kebetulan.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup>Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 32.

<sup>2</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hlm. 5.

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm. 77.

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 79.

### C. Sumber Data

Setiap penelitian ilmiah memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Data harus diperoleh dari sumber data yang tetap agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan. Adapun data penelitian ini dapat dikelompokkan jadi 2 (dua), yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer atau data-data yang pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada sumber obyek sebagai sumber informasi yang diberi.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang digunakan oleh peneliti. Responden yang menjawab daftar kuesioner tersebut adalah nasabah BSM Cabang Pati.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya.<sup>7</sup> Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data mengenai sejarah perkembangannya, dan jasa yang ada dengan menggunakan metode dokumentasi, yaitu dengan melihat dokumen yang telah dimiliki oleh organisasi tersebut, yaitu BSM Cabang Pati.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini adalah penelitian *field research* dengan pendekatan kuantitatif, maka pengumpulan datanya menggunakan instrumen sebagai berikut:

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2006, hlm. 74.

<sup>6</sup>Saifuddin Azwar, *Op. Cit*, hlm. 91.

<sup>7</sup>*Ibid*, hlm. 92.

### 1. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dokumen, dan sebagainya.<sup>8</sup> Data ini berupa sejarah perkembangan BSM Cabang Pati dan lain sebagainya.

### 2. Interview

Metode interview atau wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal dalam bentuk percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.<sup>9</sup> Metode interview ini dilakukan dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Metode ini penulis gunakan untuk menanyakan hal yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

### 3. Angket

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal lain yang ia ketahui.<sup>10</sup> 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 disebarkan kepada nasabah pada BSM Cabang Pati.

Angket didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti tahun angkatan, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pendapatan responden. Pertanyaan ini digunakan untuk menganalisa jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup karena taraf kognisi akan menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.

---

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1998, hlm, 131.

<sup>9</sup>Nasution, *Metodologi Research*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 113.

<sup>10</sup>Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 124.

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

### E. Definisi Operasional

| Variabel                              | Definisi   | Indikator  | Skala             |
|---------------------------------------|--|--|-------------------|
| <b>Compliance (X<sub>1</sub>)</b>     | Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Konsistensi terhadap hukum dan prinsip-prinsip Islam.</li> <li>2) Tidak ada bunga tabungan dan bunga pinjaman</li> <li>3) Ketersediaan produk-produk dan servis Islami.</li> </ol>                                   | Likert (interval) |
| <b>Assurance (X<sub>2</sub>)</b>      | Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.<br>(Kotler dan Keller (2007 : 56))   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sikap yang dimiliki karyawan (ramah, sopan dan murah senyum)</li> <li>2) Jaminan keamanan dan ketenangan</li> <li>3) BSM Cab. Pati menjaga kerahasiaan dan privasi dalam aktivitas transaksi perbankan</li> </ol>    | Likert (interval) |
| <b>Reliability (X<sub>3</sub>)</b>    | Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari permasalahan organisasi.<br>(Kotler dan Keller (2007 : 56))   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan pembukaan rekening yang cepat dan tepat</li> <li>2) Pelayanan pengambilan dana yang tidak terlalu sulit</li> <li>3) Waktu pelayanan yang memadai sesuai ketentuan jam operasional</li> </ol>               | Likert (interval) |
| <b>Tangibles (X<sub>4</sub>)</b>      | Suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.<br>(Kotler dan Keller (2007 : 56))  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang di dalam bank luas</li> <li>2) Fasilitas fisik gedung memiliki daya tarik</li> <li>3) Kebersihan didalam ruangan bank</li> </ol>   | Likert (interval) |
| <b>Empathy (X<sub>5</sub>)</b>        | Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.<br>(Kotler dan Keller (2007 : 56))   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kemudahan menghubungi karyawan bank.</li> <li>2) Memberikan perhatian terhadap segala keluhan nasabah</li> <li>3) Pemberian pelayanan yang baik kepada semua nasabah</li> </ol>                                      | Likert (interval) |
| <b>Responsiveness (X<sub>6</sub>)</b> | Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan.<br>(Kotler dan Keller (2007 : 56)) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Keterampilan petugas dalam menanggapi kebutuhan nasabah</li> <li>2) Kesediaan karyawan menangani keluhan dengan cepat tanggap</li> <li>3) Karyawan bank selalu siap melayani selama transaksi berlangsung</li> </ol> | Likert (interval) |

## F. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

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

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.<sup>11</sup>

Di dalam penelitian ini digunakan skala likert untuk memberi arti bagi jawaban responden berdasarkan kualitas layanan, nilai nasabah dan atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati 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 sama dengan 0,60.

## G. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ketiga jenis asumsi klasik ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas, presisi, dan konsistensi data.

---

<sup>11</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2001, Edisi 3, hlm. 41-45..

## 1. Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi diantara nasabah-nasabah dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu atau tersusun dalam rangkaian ruang.

Jika terjadi autokorelasi maka nilai kesalahan standar (*standard errors*) dari taksiran *Ordinary Least Square* (OLS) pasti terpengaruh, sehingga dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Penaksiran OLS dari variabel menjadi tidak efisien sehingga selang keyakinan menjadi lebar dan uji signifikansi menjadi tidak akurat.
- b. *Standard error* dari varians kemungkinan akan lebih rendah dari yang sebenarnya.
- c. Penaksiran OLS menjadi sangat sensitif terhadap fluktuasi sampel.
- d. Hasil uji t dan uji F tidak valid dan dapat mengakibatkan kesimpulan yang diambil berdasarkan uji signifikansi statistik akan menjadi bias.

Untuk melakukan pengujian gejala autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson dengan kriteria dan keputusan sebagai berikut:<sup>12</sup>

| Hipotesis nol                          | Keputusan           | Syarat                      |
|--|---------------------|-----------------------------|
| Tidak ada autokorelasi positif         | Tolak               | $0 < d < dl$                |
| Tidak ada autokorelasi positif         | Tidak ada keputusan | $dl \leq d \leq du$         |
| Tidak ada autokorelasi negatif         | Tolak               | $4 - dl < d < 4$            |
| Tidak ada autokorelasi negatif         | Tidak ada keputusan | $4 - du \leq d \leq 4 - dl$ |
| Tidak ada autokorelasi positif/negatif | Terima              | $du < d < 4 - du$           |

## 2. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol.

<sup>12</sup>Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Mitra Ilmu Press, Kudus, 2008, hlm. 46.

Multikolonieritas terjadi apabila terdapat hubungan linier antar variabel *independent* yang dilibatkan dalam model. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas adalah dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi umumnya diatas 0.90, maka hal ini merupakan indikasi multikolonieritas.

Multikolonieritas dapat juga dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *cutt of* yang umumnya dipakai adalah nilai *tolerance* 0.10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 sehingga data yang tidak terkena multikolonieritas nilai toleransinya harus lebih dari 0.10 atau nilai VIF kurang dari 10.<sup>13</sup>

### 3. Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot of Regresion Standizzed Residual* dari variabel terikat, di mana:<sup>14</sup>

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 4. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah gejala di mana distribusi probabilitas gangguan tidak sama untuk seluruh pengamatan. Dengan kata lain, keadaannya tidak memenuhi asumsi homokedastisitas, yaitu asumsi dimana distribusi probabilitas gangguan dianggap tetap sama untuk seluruh pengamatan.<sup>15</sup> Akibat dari adanya gejala heteroskedastisitas adalah:

- a. Varian koefisien regresi menjadi tidak minimum.

---

<sup>13</sup>*Ibid*, hlm. 41.

<sup>14</sup>Singgih Santoso, *Uji Validitas dan Reabilitas Data*, Alfabeta, Jakarta, 2000, hlm. 58.

<sup>15</sup>Masrukhin, *Op. Cit*, hlm. 90.

- b. *Convident internal* akan melebar, sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi.
- c. Apabila OLS dengan gejala heteroskedastisitas tetap digunakan, akan mengakibatkan kesimpulan uji t dan uji F tidak menunjukkan signifikansi yang sebenarnya

Untuk melakukan pengujian gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman Rank Correlation*.

## H. Analisis Data

### 1. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data.  $R^2$  mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* 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 *independent* ke dalam persamaan.

### 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial untuk mengetahui pengujian hipotesis penelitian.

- a. Pengujian hipotesis pertama

$H_1$  : Kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kepatuhan (*compliance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa kepatuhan (*compliance*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

b. Pengujian hipotesis kedua

$H_2$  : Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa jaminan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

c. Pengujian hipotesis ketiga

$H_2$  : Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa keandalan (*reliability*) mempunyai tidak pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

d. Pengujian hipotesis keempat

$H_2$  : Kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kemampuan fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa kemampuan fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

e. Pengujian hipotesis kelima

$H_2$  : Empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa Empati (*empathy*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa Empati (*empathy*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

f. Pengujian hipotesis keenam

$H_2$  : Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

### 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Taraf signifikansi = 0,005 ( $\alpha = 5\%$ )
- b. Derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df = n-k$
- c.  $F_{tabel}$  yang nilainya dari daftar tabel distribusi F.

Dalam analisis ini juga dapat diketahui dengan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauhmana variabel *independent*

mempunyai pengaruh variabel *dependent*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:<sup>16</sup>

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

Di mana :

$X_1$  : Kepatuhan (*compliance*)

$X_2$  : Jaminan (*assurance*)

$X_3$  : Keandalan (*reliability*)

$X_4$  : Kemampuan fisik (*tangible*)

$X_5$  : Empati (*empathy*)

$X_6$  : Daya tanggap (*responsiveness*)

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi antara kepatuhan (*compliance*) dengan kepuasan nasabah

$b_2$  : Koefisien regresi antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan nasabah

$b_3$  : Koefisien regresi antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan nasabah

$b_4$  : Koefisien regresi antara kemampuan fisik (*tangible*) dengan kepuasan nasabah

$b_5$  : Koefisien regresi antara empati (*empathy*) dengan kepuasan nasabah

$b_6$  : Koefisien regresi antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan nasabah

e : error

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2000, hlm. 217.