

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Sebuah penelitian dilakukan untuk memperoleh data ataupun informasi dengan tujuan memecahkan persoalan ataupun mengembangkan suatu ilmu pengetahuan. Jenis penelitian dalam penelitian kali ini ialah penelitian lapangan atau *field research*, karena sumber data utamanya dalam menjawab rumusan masalah terdapat pada lapangan, sehingga data yang harus dikumpulkan berupa data yang berasal dari lapangan itu sendiri.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab suatu permasalahan dengan melalui teknik pengukuran dengan cermat pada variabel-variabel tertentu, sehingga akan menghasilkan suatu simpulan yang dapat digeneralisasikan, terlepas dari konsteks waktu dan situasi serta jenis data yang telah dikumpulkan, terutama data kuantitatif.¹ Menurut Sugiyono (2015:14) pendekatan kuantitatif ialah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara *random* dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pendekatan kuantitatif yaitu menggambarkan keadaan suatu variabel tertentu, guna menunjukkan hubungan, pengaruh hingga membandingkan antar variabel. Adapun jenis metode penelitian yang diambil yakni penelitian kausal komparatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji suatu hipotesis terkait hubungan sebab akibat dari beberapa variabel yang telah ditentukan.

¹ Pinton Seta Mustafa, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Malang; Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020), 4.

B. *Setting Penelitian*

Tempat pelaksanaan penelitian yakni Bank Syariah Mandiri KC Kudus yang beralamat di Jalan Jendral Ahamd Yani, Magersari, Panjunan, Kota Kudus, Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan dengan kurun waktu kurang lebih selama dua bulan yakni pada bulan Agustus hingga September 2021.

C. *Populasi dan Sampel*

Populasi ialah keseluruhan individu yang dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel yang di dalamnya terdapat subyek atau obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang peneliti tetapkan untuk dipelajari dan disimpulkan.² Menurut Arikunto (2002:108) populasi ialah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh nasabah dari Bank Syariah Mandiri KC Kudus yang berjumlah lebih dari 1000 orang. Untuk memudahkan penelitian, maka dilakukan pengambilan sampel.

Sampel yaitu wakil atau sebagian dari populasi yang menjadi penelitian. Menurut Soekidjo (2005:79) sampel ialah sebagian untuk diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Penelitian sampel ini dimaksudkan untuk menggeneralisasikan hasil dari penelitian sampel itu sendiri, artinya mengangkat kesimpulan dari penelitian sebagai sesuatu yang diberlakukan bagi populasi tersebut. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *probability sampling* sehingga masing-masing orang atau unsur dalam populasi yang diteliti memiliki kemungkinan untuk dijadikan sampel penelitian.³ Peneliti menggunakan teknik sampel *simple random sampling* yaitu pemilihan sampel yang dilakukan secara acak, sehingga setiap elemen

² Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3X Baca* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), 45.

³ Ellen Gunawan Sitompul, *Teknik Statistika untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996), [51](https://books.google.com/books?id=eCWPBpRGP9YC&printsec=frontcover&dq=teknik+statistika+untuk+bisnis+%26+ekonomi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwiZh5Xwo671AhWqH7cAHfUXBrSQ6AF6BAgCEAI, 320.</p>
</div>
<div data-bbox=)

atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Berdasarkan jumlah populasi yang dianggap terlalu besar, peneliti memutuskan untuk menggunakan pendapat Roscoe dalam pengambilan sampel. Hal ini dimaksudkan agar penelitian lebih mudah untuk dilakukan serta dapat menghemat waktu. Dalam bukunya *Research Method for Business* (1982), Rescoe berpendapat bahwa ukuran sampel yang digunakan dalam suatu penelitian sebagai berikut:⁴

1. Ukuran sampel yang layak digunakan dalam suatu penelitian ialah 30 hingga 500 sampel.
2. Apabila terdapat pembagian kategori dalam sampel tersebut, maka jumlah sampel pada tiap kategori minimal 30 sampel.
3. Apabila terdapat proses analisis *multivariate*, maka jumlah sampel minimal 10 sampel untuk setiap variabelnya.
4. Apabila penelitian yang dilakukan termasuk penelitian eksperimen, maka jumlah sampel masing-masing kelompok perlakuan antara 10 hingga 20 sampel.

Sedangkan pengambilan sampel penelitian sebanyak 70 orang.

D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

1. Identifikasi Variabel

Variabel merupakan ide sentral dalam suatu penelitian kuantitatif.⁵ Variabel dapat dikatakan sebagai konsep yang dapat diobservasi dan juga dapat diukur. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan, yakni variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Variabel tersebut meliputi:

⁴ Fathnur Sani, *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2017), https://books.google.com/books?id=FY-IDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metode+penelitian+fathnur+sani&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwiJwuzK-631AhX9TWwGHXE_DRMQ6AF6BAGIEAI,53.

⁵ Ade Ismayani, *Metodologi Penelitian* (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2019), 18.

- a. Variabel yang mempengaruhi atau variabel independen yang digunakan untuk penelitian ini antara lain kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan lokasi (X_3).
 - b. Variabel yang dipengaruhi atau variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y).
2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional ialah definisi yang diberikan pada variabel-variabel penelitian dengan cara memberikan arti atau suatu operasional yang dibutuhkan dalam mengukur variabel tersebut. Berikut definisi operasional terkait variabel-variabel yang terdapat penelitian ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan ialah hasil dari suatu evaluasi yang dilakukan oleh konsumen dengan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima dengan apa yang mereka harapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (kepedulian) 	Likert
Kualitas Produk (X_2)	Kualitas produk ialah kemampuan suatu produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian,	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (kinerja) 2. <i>Durability</i> (daya tahan) 3. <i>Reliability</i> (keandalan) 4. <i>Features</i> (fitur) 5. <i>Conformance with specification</i> 	Likert

Variabel	Definisi	Dimensi	Skala
	reparasi produk dan atribut produk lainnya.	(kesesuaian spesifikasi)	
Lokasi (X ₃)	Lokasi yaitu tempat berdirinya perusahaan sebagai tempat usaha.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Place</i> (letak) 2. <i>Parking</i> (tempat parkir) 3. <i>Accessibility</i> (akses) 4. <i>Visibility</i> (visibilitas) 5. <i>Infrastructure</i> (infrastruktur) 	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang akan muncul setelah kegiatan membandingkan antara hasil ataupun kinerja yang telah mereka terima.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Likert

E. Sumber Data

Mengingat penelitian ini ialah penelitian kuantitatif lapangan, jadi sumber data yang digunakan terkait siapa ataupun apa yang menjadi unit analisis. Peneliti dalam penelitian ini menganalisis para nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus mengenai kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan, produk dan lokasi yang dimiliki oleh bank tersebut. Jadi, nasabah akan memberikan penilaian mereka pada bank melalui kuesioner yang disebarkan, sehingga data yang digunakan termasuk data primer yakni data yang dikumpulkan secara langsung lewat kuesioner, kemudian hasil dari jawaban mereka dilakukan kegiatan analisis oleh peneliti dan dijadikan simpulan atas masalah yang diteliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data angket atau kuesioner. Angket yaitu daftar pertanyaan yang sebelumnya telah disusun dengan tujuan mendapatkan data sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.⁶ Pemilihan pengumpulan data melalui kuesioner ini dimaksudkan agar informasi yang didapat lebih cepat dan efisien serta terjangkau. Kuesioner yang digunakan termasuk jenis kuesioner tertutup karena peneliti telah menyediakan jawaban, sehingga responden hanya memilih pilihan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Kemudian pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert. Berikut ketentuan pada skala Likert:

1. Jawaban sangat setuju memiliki bobot skor 5.
2. Jawaban setuju memiliki bobot skor 4.
3. Jawaban kurang setuju memiliki bobot skor 3.
4. Jawaban tidak setuju memiliki bobot skor 2.
5. Jawaban sangat tidak setuju memiliki bobot skor 1.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu metode yang dipakai oleh peneliti untuk mengolah data yang didapat menjadi suatu informasi dengan tujuan untuk mendapatkan atau menentukan suatu simpulan secara keseluruhan dari data yang telah terkumpul.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam Cecep Abdullah (2018:68-69) uji validitas yaitu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan

⁶ Wasis, *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat* (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2008), 53.

kecermatan pada suatu alat ukur dalam mengukur.⁷ Uji ini digunakan untuk memeriksa sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan didalamnya berhasil mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner tersebut. Aktivitas pengukuran validitas ini dilakukan dengan melakukan korelasi pada setiap skor butir pertanyaan dengan total skor pada variabel, caranya dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, n yang dimaksud ialah jumlah sampel penelitian yang diambil dengan ketentuan r hitung $>$ r tabel dan memiliki nilai positif, dengan begitu butir pernyataan atau indikator dari suatu variabel dianggap valid. Pengukuran uji ini menggunakan alat analisis yang disebut SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:3354) uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil suatu pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji ini juga dapat mengukur suatu angket yang di dalamnya terdapat indikator suatu variabel. Angket dianggap reliabel atau andal apabila jawaban seseorang stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Ghozali (2009:333) syarat minimal suatu instrumen dapat dikatakan reliabel yaitu apabila memiliki nilai $\alpha > 0,6$ sebaliknya apabila memiliki nilai $\alpha < 0,6$ maka instrumen dianggap tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun

⁷ Ovan dan Andika Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web* (Takalar: Yayasan Ahmad Cendekia Indonesia, 2020), 2.

keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui mengenai hasil nilai residual berdistribusi normal ataukah tidak. Cara melakukan pengujian ini yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot. Kesimpulannya, apabila titik-titik menyebar pada sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual telah dianggap normal. Cara lain yang dapat digunakan ialah dengan melihat uji *Kolmogorov-Smirnov*, apabila hasil pengujian mencapai nilai >0.05 , maka dianggap bahwa residual data telah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau tidak antar variabel independen atau variabel bebasnya. Menurut Ghozali (2018) tujuan dari uji multikolinearitas ialah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen tersebut, maka model regresi dianggap baik. Jika matrik dari korelasi antar variabel bebas memiliki korelasi tinggi yaitu berada di atas 0,90, maka terdeteksi adanya problem multikolinearitas, dan juga sebaliknya. Nilai yang dipakai untuk membuktikan adanya multikolinearitas yaitu nilai *Tolerance* $<0,10$ atau besaran nilai VIF >10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Apabila suatu varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tersebut tetap, maka dinamakan homoskedastisitas, namun jika berbeda dinamakan heteroskedastisitas. Pengujian ini menggunakan grafik *Scatterplot*. Model regresi yang homoskedastisitas dianggap baik daripada heteroskedastisitas. Cara menganalisisnya yakni apabila terdapat titik-titik yang membentuk pola

tertentu secara teratur, maka dianggap telah terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear ialah teknik analisis yang digunakan agar dapat mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti apakah tiga variabel dari variabel independen yang telah ditentukan memiliki pengaruh terhadap satu variabel dependen atau tidak. Ketiga variabel independen tersebut antara lain Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Lokasi (X_3), sedangkan variabel dependennya yakni Kepuasan Nasabah (Y), maka dari itu teknik data yang digunakan menggunakan rumus analisis statistik regresi berganda. Sehingga rumus yang dipakai yaitu :

$$Y = a + KY_1X_1 + KD_2X_2 + L_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan nasabah
a	= Konstanta dari persamaan agresi
KY ₁	= Kualitas pelayanan
X ₁	= Koefisien dari variabel X ₁
KD ₁	= Kualitas produk
X ₂	= Koefisien dari variabel X ₂
L ₃	= Lokasi
X ₃	= Koefisien dari variabel X ₃
e	= <i>Error</i> atau variabel pengganggu

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ialah uji yang dilakukan terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik, kemudian hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik di mana sebelumnya hipotesis telah ditetapkan, namun dianggap masih lemah. Pengujian ini menggunakan pengujian dua arah karena hipotesis dalam penelitian ini belum jelas arahnya, apakah positif atau negatif. Menurut Ghozali dan Latan (2014:80) menyatakan bahwa pada hipotesis dua arah (*two-tailed*)

nilai t-statistics $> 1,96$ pada *path* antar variabel, hal tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan. Pengujian dilakukan sebagaimana berikut ini:

a. Uji Parsial atau Uji t

Menurut Sugiyono (2018:223) uji t ialah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang menanyakan hubungan antara variabel atau lebih. Pada uji t ini dapat menunjukkan seberapa jauh pengaruh yang dimiliki oleh masing-masing variabel bebas (kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) yang telah ditentukan. Berikut hipotesa yang digunakan:

H_0 = Variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

H_a = Variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Pengambilan keputusan didasarkan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila nilai t tabel $>$ t hitung, berarti H_0 diterima, sedangkan H_a ditolak. Begitu juga sebaliknya.

b. Uji Simultan atau Uji F

Menurut Ghozali (2011) uji pengaruh simultan pada dasarnya menunjukkan apakah seluruh variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

H_0 diterima apabila F hitung $<$ F tabel pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima apabila F hitung $>$ F tabel pada $\alpha = 5\%$