

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Para ahli seperti Noor (2017: 38) Penelitian “kuantitatif merupakan metode untuk mensurvei teori-teori tertentu dengan cara meneliti pengaruh antar variabel, Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian), Sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik”.

Sedangkan Sugiyono, (2017: 88) menjelaskan “hubungan yang mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala, Penelitian ini menganalisis pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah”.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank syariah Mandiri cabang Kota Metro yang beralamat di JL. Maulana No 2-23 Imopuro Kecamatan Metro Pusat.

C. Metode Penelitian

Memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah dan tantangan yang membutuhkan keputusan yang harus diambil dengan cepat.

Menurut Sugiyono (2017:2) menjelaskan bahwa: "Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk pengaruh antar variabel, Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket keusioner dan di analisis dengan regresi linier sederhana".

D. Operasional Variabel

Sehingga dapat disimpulkan bahwa "variabel bebas (*independent variable*) merupakan suatu variabel yang bebas dimana keberadaanya tidak dipengaruhi oleh variable yang lain, bahkan variabel ini merupakan suatu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain".

1. Fasilitas (X)

Fasilitas yang dimaksud bagi perusahaan, dalam hal ini adalah, untuk memfasilitasi kegiatan masing-masing pelanggan yang berkaitan dengan kegiatan perbankan seperti ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM dengan pengukuran menggunakan skala likert dari penyebaran angket kuesioner berupa inidikator yang diukur diantaranya fasilitas ATM, pembayaran telpon, listrik dan PAM.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

kepuasan pelanggan adalah tingkat sensasi di mana seseorang mengekspresikan hasil membandingkan produk/jasa yang diterima dengan hasil yang diharapkan, sehingga kepuasan Pelanggan adalah peringkat lengkap dan alternatif yang dipilih setidaknya akan mencapai

hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan dan diukur menggunakan skala likert diantaranya, Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer service*), dimensi kepuasan pelanggan, Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectation*), Niat beli ulang (*repurchase intention*), Kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*), Ketidakpuasan Pelanggan (*customer dissatisfaction*)”.

Tabel 3. Operasional variabel dan Kisi-kisi Instrument

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1	Fasilitas	1. Fasilitas ATM	1, 2, 3,4
		2. Pembayaran telpon	5, 6, 7,8
		3. Pembayaran Listrik	9, 10,11,12
		4. Pembayaran PAM	13,14,15
2	Kepuasan Nasabah	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	1, 2,3
		2. Dimensi kepuasan pelanggan	4,5,6
		3. Konfirmasi harapan	7, 8, 9
		4. Niat Beli ulang	10, 11, 12
		5. Kesediaan untuk merekomendasi	13,14,15

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek penelitian individu yang didalamnya dapat diperoleh data informasi dalam penelitian (Sugiyono 2017:117) . Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi sebesar 200 Nasabah yang berkunjung pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Metro dengan batasan waktu selama 4 minggu .

b. Sampel

Sampel adalah “subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi, subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel”. (Sugiyono 2017:118). Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67, sehingga responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kota Metro, jumlah sampel didasarkan pada perhitungan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

Keterangan:

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

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi Yaitu jumlah nasabah yang sering melakukan transaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kota Metro

E : Nilai Kritis atau taraf Kesalahan (error) atau presentase

ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10%

Sehingga berdasarkan rumus diatas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{200}{(1+(200).(0,1^2)}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$n = 66,66$$

dari hasil perhitungan jumlah sampel yang didapatkan sebesar 67 nasabah

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017: 193) “terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian, dan kualitas pengumpulan data, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan *validitas* dan *reliabilitas instrument* dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang di gunakan untuk mengumpulkan data, oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitas nya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apa bila instrument tersebut tidak di gunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya”.

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat diperoleh dari beberapa sumber, sumber ini dapat diperoleh melalui :

1. Study kepustakaan (*library research*)

Yaitu hasil pengutipan *literature* buku-buku serta data tertulis yang berhubungan dengan penulisan meliputi teori yang berkaitan dengan fasilitas bank terhadap kepuasan Nasabah.

2. Penelitian lapangan (*field research*)

a. Pengamatan (*Observasi*)

Sedangkan para ahli seperti Sugiyono (2017: 203) observasi merupakan “suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, penulis melakukan pengamatan dengan terjun langsung ke lapangan dan mencatat apa saja yang penting dalam menangani objek yang diteliti yaitu penelitian langsung pada instansi terkait dan sikap karyawan”.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah segala hal yang penting baik bentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang benar.

c. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah “metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan”.

d. Angket (*Quesioner*)

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data di mana total 67 pelanggan diberikan serangkaian penjelasan tertulis untuk menjawab responden dengan mendistribusikan daftar penjelasan kepada pelanggan, yang isinya berkaitan dengan fasilitas yang ditentukan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Skor Skala Likert untuk pertanyaan positif

No	Kategori	Skor
A	Sangat setuju	5
B	Setuju	4
C	Ragu-ragu	3
D	Tidak setuju	2
E	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:88)

F. Prosedur Analisis Data

1. Prasyarat Instrument

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y), dengan menggunakan rumus "*korelasi Pearson Product Moment*":

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

(Sumber: Arikunto, 2009:51)

Keterangan :

r_{xy} = korelasi product moment

n = jumlah sampel

x = skor pertanyaan

y = total skor

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan, sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 1 - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$ maka

- a. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = tidak valid
- b. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan/dipercaya, Reliabilitas dianggap reliabel apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus "*Cronbach Alpha Coefficient*"

$$r_{II} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{bt}^2} \right]$$

(Sumber: Sukardi 2008:52)

Keterangan:

r_{II} = Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas

k = jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_{bt}^2 = Varian total

2. Prasyarat Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi baik variabel independen maupun variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak". Tes ini adalah tes yang paling umum dilakukan untuk analisis parametrik statistik. Karena data yang didistribusikan secara normal adalah prasyarat untuk melakukan tes parametrik, sedangkan tes nonparametrik digunakan untuk data tanpa distribusi normal.

Data yang mengandung distribusi normal berarti bahwa mereka juga memiliki distribusi normal. Dengan tipe data pendapatan ini, data tersebut mewakili populasi.

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

Dengan:

O_i = frekuensi observasi pada kelas atau interval i

E_i = frekuensi yang diharapkan pada kelas i

Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data normal. "Normal atau tidaknya berdasarkan patokan distribusi normal dari data dengan mean dan standar deviasi yang sama. kesimpulan distribusi dapat dilakukan perbandingan dengan nilai X^2 – statistik dengan X^2 – tabel, Jika statistik lebih kecil dari 1 atau sama dengan X^2 – tabel maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal".

b. Uji Linieritas

Uji “linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan”.Dwi priyatno, (2009: 40)

Kaidah yang digunakan untuk menguji linearitas data adalah:

- 1) Jika signifikansi (tingkat signifikansi) > 0,05, maka data tidak memiliki hubungan linier
- 2) Jika signifikansi (tingkat signifikansi) <0.05 maka data mempunyai hubungan yang linier.

3. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Sedangkan Sugiyono (2017: 262) Alat “analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear sederhana dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel tergantung, Persamaan umum regresi linear sederhana adalah”:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependent yang diprediksikan (Kepuasan nasabah)

X = Variabel Independent (fasilitas)

a = harga konstanta (harga Y bila X = 0)

e = error

b_1 , = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) maka terjadi kenaikan

dan bila (-) maka terjadi penurunan

b. Uji Parsial (t)

Menurut Lukas Setia Admaja (2009:181) Uji ini untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel Independent (fasilitas), terhadap variabel dependent (kepuasan nasabah) Y, uji t apakah signifikan atau tidak pengujian dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} masing-masing variabel bebas (X) dengan t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh Signifikan terhadap variabel terikat Y.

Dan dihitung dengan :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Keterangan:

β = koefisien regresi

" $S\beta_1$ = simpanan baku $S\beta_1$ "

Dari analisis data diatas dapat diketahui hasil perhitungannya, dan dan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dapat dilihat dari signifikan lebih kecil atau sama dengan 0.05 atau lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan apakah Hipotesis Nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) ditolak atau diterima

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- $H_0 \geq$ tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen
- $H_a >$ terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima

G. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya, Berdasarkan hal tersebut, hipotesis statistik ini adalah:

Pengujian X Terhadap Y

$H_0 : \beta_1 \leq 0$: Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

$H_a : \beta_1 > 0$: Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah