

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Jenis penelitian deskriptif. Deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sanusi 2011: 115).

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (Empat) bulan, terhitung mulai dari bulan September sampai dengan Desember 2018 dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 4: Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan Data																
3.	Pengelolaan Analisis Data																
4.	Penulisan Laporan																
5.	Ujian Munaqosah																

Sumber: Data Olahan 2018

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu (Sanusi 2016:87).

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah Nasabah pada tahun 2017 sebanyak 61.492 orang (Sumber PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru).

2. Sampel

Dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel responden dari populasi penelitian maka digunakan ketentuan dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pendapat Slovin dengan rumusan sebagai berikut (Sanusi 2016: 101).

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan (toleransi tidak ketelitian dalam persen)

Pengambilan sampel. Dalam penelitian ini jumlah populasi (N)= 61.492 orang, dengan nilai kritis (e) sebesar 10% maka ukuran sampel.

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

$$n = \frac{61.492}{1 + 61.492 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{61.492}{615.92}$$

$$n = 99,83$$

Di bulatkan menjadi 100 nasabah

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan sebanyak 100 Nasabah. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dimana anggota sampelnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

(Sanusi 2016:104) menjelaskan bahwa terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi atau responden. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta kepada nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru seperti menyebarkan angket.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara, data ini diperoleh dari pihak intern perusahaan, buku-buku, jurnal, literatur-literatur lain yang berkaitan dengan judul penelitian seperti perkembangan jumlah nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

Angket, untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2014: 142).

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data terhimpun dan telah dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

- a. *Editing* (Penyuntingan) yaitu data yang telah dikumpulkan selama penelitian akan diperiksa dengan cara mengoreksi data tersebut untuk memperoleh data yang akurat.
- b. *Codeting* (Pengkodean) yaitu dengan cara memberikan tanda (kode) terhadap data yang dikategorikan sama.
- c. *Tabulating* (Pentabulasian) yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian yang dimaksud, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel (Hasan 2013: 27-28).

2. Teknik Analisis Data

Menurut (Riduwan 2008: 13) karena angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, secara alternatif sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) : skor 5

Setuju (S) : skor 4

Netral (N) : skor 3

Tidak setuju (TS) : skor 2

Sangat Tidak setuju (STS) : skor 1

F. Uji Instrumen

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah angket, maka angket sebagai instrument penelitian harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur atau diinginkan (Sanusi 2016: 76).

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item. Skor item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika nilai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel atau nilai korelasi negatif maka item tidak valid r dalam tabel $\alpha = 5\%$ (Priyatno 2016:53).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat dipercaya.

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya. Adapun kriteria pengambilan

keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0.06 (Sanusi 2016:80-81).

G. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik umumnya dilakukan terhadap regresi yang memiliki 2 atau lebih variabel penjelasan. Uji asumsi klasik ini terdiri dari empat pengujian yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas (Multikol), Uji Autokorelasi, dan Uji Heteroskedastisitas (Hetero) (Nugroho, Volume X, No2:1014).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Model regresi dapat dikatakan baik apabila memiliki data distribusi normal atau mendekati normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel independen dan variabel dependen (Multikolinearitas) dapat diketahui atau dideteksi dengan memanfaatkan statistik korelasi *Variance Inflation Factor* (VIF). VIF dalam hal ini merupakan suatu harga koefisien statistik yang menunjukkan pada *Collinearity*.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi, persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam metode regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah Uji Durbin Watson (Uji DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Angka Durbin Watson dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- b. Angka Durbin Watson diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Angka Durbin Watson diatas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan-pengamatan yang lain. Cara yang digunakan untuk melihat terjadi heteroskedastisitas adalah dengan melihat nilai sig (signifikansi).

H. Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kasual antara

dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Sanusi 2016:134-135).

Analisis ini bertujuan: 1) untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel-variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan 2) untuk mengetahui arah hubungan antara variabel-variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah positif atau negatif.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Faktor Kualitas Produk

X₂ = Faktor Kualitas Pelayanan

X₃ = Faktor Rasa Percaya

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

e = Tingkat Kesalahan

2. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Langkah-langkahnya adalah:

- a. Merumuskan Hipotesis
- b. Menentukan *level of significance* $\alpha = 0.05$

Kriteria pengujian adalah jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Sanusi 2016:138).

3. Uji-f (Uji Simultan)

Uji-f adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya adalah jika, $F_{hitung} < F_{tabel} (k, n-k-1)$, maka, H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika, $F_{hitung} > F_{tabel} (k, n-k-1)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Sanusi 2016:137-138).

4. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (r) adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekurangan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Ukuran yang menyatakan keeratn hubungan tersebut adalah koefisien korelasi atau sering disebut dengan korelasi Pearson (*Pearson Product Moment*). Koefisien korelasi pearson bernilai -1 sampai dengan +1 (Sanusi 2016: 122).

Untuk memberikan interpretasi nilai koefisien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6: Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan, 2010: 228

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) digunakan kepada berganda (R^2). Koefisien determinasi (R^2) adalah besaran yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas (Sanusi 2016:136).