

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena pada dasarnya pendekatan kuantitatif menggunakan angka sebagai ukuran datanya. Tujuannya adalah untuk memberikan deskripsi statistic atau hubungan penjelasan. Penelitian kuantitatif sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian.

¹Metode Penelitian Kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/ sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai

¹ Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

sekelompok objek yang lengkap dan jelas. populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.² Populasi dalam penelitian ini sebanyak 800 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN KCS Padang sebanyak 800 orang.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin Dimana rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal jika diketahui ukuran populasi pada taraf signifikansi 10% dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

² Usman, A. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bumi Aksara, Jakarta

³ Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi ketidaktelitian (dalam persen) sebesar 10% atau 0,1

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$n = \frac{800}{1+800(0,1)^2}$$

$$n = \frac{800}{9} = 88 \text{ responden}$$

Jadi, responden untuk penelitian ini berjumlah sebanyak 88 responden.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BTN KCS Padang wilayah Provinsi Sumatera Barat. Dimana pengukurannya menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BTN KCS Padang.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data atau sumber informasi awal disebut data primer. Biasanya, data primer ini adalah informasi yang dikumpulkan secara lisan atau melalui kuesioner tertulis.⁴Oleh karena itu, hasil kuesioner merupakan data primer yang digunakan dalam penelitian ini.

⁴ Sigit SE., M.Si Dr. Hermawan and SE., M.M Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis," *Media Nusa Creative (MNC Publishing)* 2156051003, no. 403 (2021): 22–23.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Dimana data sekunder ini melalui beberapa proses yakni diproses, disimpan, dan disajikan dalam format tertentu oleh individu atau sekelompok untuk tujuan tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dikumpulkan data sekunder dari buku, artikel ilmiah, jurnal, penelitian terdahulu dan sumber lain yang dianggap perlu oleh peneliti.⁵

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala interval. Skala Interval adalah skala pengukuran aritmatika tertentu yang menyatakan peringkat dan jarak konstruk dari yang diukur pada data yang dikumpulkan responden.⁶

Teknik membuat skala peneliti menggunakan skala Likert dalam penelitian ini. Skala ini dirancang untuk memeriksa seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala lima poin. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

⁵ Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, Bandung.

⁶ Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016) *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keterampilan*. Edisi ke-7, Wiley & Sons, West Sussex

Tabel 3.1 Nilai skala Likert

Keterangan	Skor
SS (sangat setuju)	5
S (setuju)	4
CS (cukup setuju)	3
TS (tidak setuju)	2
STS (sangat tidak setuju)	1

Skor yang digunakan pada skala Likert untuk pertanyaan atau pernyataan yang bernilai positif. Bobot skor akan memiliki nilai kebalikannya jika pertanyaan atau pernyataan negatif.

E. Teknik Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah Penelitian lapangan (*field research*) Penelitian ini dilakukan agar memperoleh data di lapangan, yang dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner akan diberikan secara online kepada nasabah Bank BTN KCS Padang. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan ataupun oleh suatu sistem yang sudah ada. kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka atau

pertanyaan tertutup, dapat diberikan secara langsung kepada responden atau dikirimkan melalui internet.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti atau bermacam dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian. Contohnya foto-foto/gambar-gambar, dokumen pemerintah, buku harian, hasil penelitian, undang-undang, hasil karya seseorang, laporan keuangan dan lain-lain.⁸

F. Metode Analisis Data

1. Uji Deskriptif

Uji deskriptif adalah uji yang dilakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan data penelitian yang terkumpul ke dalam bentuk tabel deskriptif berdasarkan variabel yang diteliti.

a. Deskriptif Responden

Deskriptif responden adalah mendeskriptifkan karakteristik demografi dari responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama menjadi nasabah.

b. Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel adalah mendeskriptifkan jawaban responden dalam setiap kuesioner. Dimana bertujuan untuk menganalisis jawaban responden

⁷ Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung; Alfabeta, 2013)

untuk setiap kategori jawaban dalam penelitian yakni 1 (STS), 2 (TS), 3 (CS), 4 (S) dan 5 (SS).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas adalah metode analisis data dimana korelasi antara item pertanyaan dan skor pertanyaan secara keseluruhan diukur. Apabila suatu alat ukur dapat memberikan tanggapan yang menyeluruh mengenai variabel yang diukur, maka dikatakan valid⁹. Dalam penelitian ini Korelasi Pearson digunakan untuk pengujian validitas.

Uji validitas ini digunakan mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS.¹⁰ Dalam pengujian statistik ini, peneliti menggunakan bantuan SPSS versi 25. Pengujian tersebut menggunakan taraf signifikansi 5%. Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.

⁹Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

¹⁰ Umar, Husein (2009), "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis". Edisi Ke Dua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

2. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menentukan apakah variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan, memungkinkan hasil yang konsisten meskipun banyaknya jumlah pengujian. Jika data pada waktu yang berbeda menunjukkan kesamaan, instrumen tersebut dapat diandalkan. Jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, data dari kuesioner dikatakan dapat diandalkan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi data pada penelitian berdistribusi normal atau tidak, karena regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.¹¹ Dalam penelitian ini akan menggunakan uji One Sample

¹¹ Umar, Husein (2009), "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis". Edisi Ke Dua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dalam model regresi linear berganda. Apabila terdapat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat terganggu. Sebuah model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen.

Mendeteksi multikolinieritas dapat melihat nilai tolerance dan *varian inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai tolerance $\leq 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut tidak terdapat multikolinearitas. Sebaliknya jika nilai VIF ≥ 10 maka terjadi multikolonearitas.¹²

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variansi antar residual pengamatan dalam model regresi. Oleh karena itu homoskedastisitas terjadi ketika varian residual dari pengamatan lain tetap sama, dan heteroskedastisitas terjadi ketika

¹² Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

berbeda.¹³ Model relaps yang layak adalah yang memiliki homoskedastisitas atau tidak memiliki heteroskedastisitas. Uji koefisien rho Spearman yang melihat pola titik-titik pada grafik regresi, uji Park, dan uji Glejser merupakan contoh uji heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode analisis regresi yang digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen berdasarkan dua atau lebih variabel independen, serta untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen tersebut terhadap satu variabel dependen. Rumus yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Ket:

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

X₁ = Variabel bebas 1 (Bukti fisik)

X₂ = Variabel bebas 2 (Kualitas Pelayanan)

X₃ = Variabel bebas 3 (Kepercayaan)

Y = Keputusan Menjadi Nasabah

¹³ Aldy Rochmat, Purnomo. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta: Fadilatama

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t adalah metode untuk menentukan seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variasi variabel dependen. Hasil signifikan jika probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.¹⁴

b. Uji F (Simultan)

Uji F yakni uji yang menunjukkan bahwa variabel dependen atau dependen dipengaruhi secara bersama-sama oleh semua variabel independen. Hasil akan signifikan jika probabilitasnya kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel independen dan variabel dependen berinteraksi.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan dari koefisien determinasi (R^2) adalah untuk menentukan sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen (tergantung). Koefisien determinan memiliki nilai dalam kisaran nol hingga satu. Koefisien determinasi dapat ditemukan pada tabel model *summary* model dan *R square* tertulis, baik yang telah disesuaikan maupun *R square* tertulis untuk memperhitungkan jumlah variabel independent.¹⁵

¹⁴ Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

¹⁵ Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

G. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah karakteristik atau nilai dari suatu objek, individu, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk diteliti serta disimpulkan. Bukti fisik, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan adalah beberapa variabel penelitian yang digunakan dalam studi ini

3.2 : Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
Keputusan Nasabah (Y)	keputusan adalah jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan	a. Kebutuhan b) Publikasi c) Manfaat d) Kepuasan (Philip Kotler and Kevin Lane Keller,2007)	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
	perencanaan. (Ibnu syamsi,2000)		
Bukti fisik (X1)	Bukti fisik merupakan bagian tidak terpisahkan dari proses pelayanan, seperti halnya layanan jasa perbankan. Dimensi bauran pemasaran tersebut dapat diidentifikasi sebagai bukti fisik yakni fasilitas pelayanan dan peralatan yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Bahkan tidak hanya terbatas pada peralatan yang	a. Bangunan fisik yang menarik. b. Peralatan administrasi yang menunjang. c. Fasilitas fisik yang dimiliki d. Tata ruang/Interior ruang yang menarik. e. Ruang tunggu yang nyaman. (Putra dan Sulistyaswati,2016)	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
	digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga termasuk sirkulasi udara dan kebersihan ruang pelayanan. (Arda Jawahir, <i>Ekonomi Dan Bisnis Islam</i>, 2016, 1–23.)		
Kualitas Pelayanan (X2)	Kotler menyatakan jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak	1. Efisiensi (<i>eficiency</i>) 2. Pemenuhan janji (<i>fulfillment</i>) 3. Ketersediaan sistem (<i>system availability</i>) 4. Privasi (<i>privacy</i>) 5. Jaminan/kepercayaan (<i>assurance/trust</i>)	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
	menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. (Philip Kotler, Hedra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molah, , 2004)	6. Tampilan situs (<i>site aesthetic</i>) (Suryani 2017:165)	
Kepercayaan (X3)	Kepercayaan merupakan kesiapan atau keyakinan dari mitra dalam pertukaran untuk membangun hubungan jangka panjang yang	1.Keandalan 2.Kejujuran 3.Kepedulian 4.Kredibilitas (Maharani 2010)	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
	menghasilkan kerja sama yang positif. Peran kepercayaan dalam menghubungkan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat melalui tingkat kepercayaan nasabah. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, tidak hanya diperlukan kepuasan, tetapi juga kepercayaan yang tinggi dari nasabah setelah		

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
	mereka menerima layanan. (Asha Dwi Harumi,. (2016): 115–28)		

