

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi objek penelitian adalah sesuatu lokasi yang dapat memberikan informasi dalam penelitian untuk memperoleh gambaran atau scenario nyata. Karena memilih penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Juanda Kota Samarinda di Jl. Ir. H. Juanda No. 216B, Air Hitam Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Kode pos 75124.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data, menganalisis dan melihat secara objektif pengaruh bukti nyata dan ketergantungan staf terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2.3 Populasi Dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah sekelompok besar hal atau orang yang memiliki karakteristik yang sama yang digunakan peneliti untuk membuat kesimpulan tentang mereka (Duryadi, 2021). Pesertanya adalah nasabah penyimpan dan penarikan Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda Samarinda.

Metode dalam perhitungan populasi yaitu dengan rumus *Cochran* digunakan penelitian menentukan jumlah populasi sebab rumus tersebut populasinya tidak diketahui karena luas dan besar sehingga tidak dapat diperoleh semuanya. Situasi pada penelitian dengan populasi yang besar dan luas, formula *Cochran* sangat tepat untuk dilaksanakannya penelitian ini (Duryadi, 2021).

B. Sampel

Menurut, Duryadi, (2021) ciri-ciri populasi serta jumlahnya dapat diwakili oleh sampel dalam penelitian kuantitatif, sampel direpresentasikan sebagian dari populasi tersebut sehingga karakteristik yang diperoleh disebut responden. Demikian menggunakan sampel penelitian dapat mempelajari populasi secara efisien. Pendekatan berasumsi bahwa setiap anggotanya memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sebab populasi dalam penelitian terlalu besar, luas serta tidak diketahui rumus digunakan dalam penelitian ini *Cochran*.

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan.

z = nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal z , dengan tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96.

p = Nilai yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (dapat ditemukan di literatur sebesar 50% yang diubah dalam bentuk desimal adalah 0,5).

q = $1-p$.

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), dalam kasus ini adalah 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Perhitungannya:

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2} = \frac{1,96^2 \times (0,5 \times 0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Dalam penelitian ini kami mengumpulkan sebanyak 100 responden dari total 96 orang yang memenuhi kriteria sampel.

2.4 Sumber Data

Para peneliti mengambil sumber-sumber primer dan sekunder untuk penelitian mereka.

a. Data Primer

Sumber Informasi Utama Peneliti kebanyakan mengumpulkan informasi dan data dari suatu hal dengan menggunakan instrumen tertentu, sebagaimana dikemukakan oleh Hermawan & Hariyanto (2022) dalam definisi data primer. Data dikumpulkan dari survei yang dikirimkan kepada masyarakat yang berbisnis dengan Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Dokumen yang dibuat oleh individu lain, sumber industri media, situs web, majalah, dan publikasi jasa keuangan (OJEK) merupakan contoh sumber data sekunder. (Hermawan & Hariyanto, 2022).

2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Uraian tentang variabel-variabel yang dikonstruksi dari indikasi-indikasi yang telah dilihat itulah yang dimaksud dengan definisi operasional. (Ade, 2020). Penentuan variabel operasional variabel sebagai berikut hal 7 tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Bukti Fisik (X1)	Bukti fisik ialah meliputi yang bersifat kelengkapan, tempat dan peralatan yang lengkap guna memberikan kepuasan terhadap nasabah (Fathurrahman, 2023).	<ul style="list-style-type: none">● Bangunan serta Kebersihan.● Kelengkapan fasilitas.● Kelengkapan Peralatan dalam bertugas (Robyardi, 2017).	Likert
2.	Kehandalan Karyawan (X2)	Kehandalan yaitu kapabilitas karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah sesuai dengan yang dijanjikan (Zygiaris, Hameed, Ayidh Alsubaie, & Ur Rehman, 2022).	<ul style="list-style-type: none">● Kehandalan Karyawan dalam memudahkan teknis pelayanan terhadap kepuasan nasabah.● Kehandalan Karyawan dalam prosedur aktivitas/registrasi nasabah.● Kehandalan Informasi (Robyardi, 2017).	Likert
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah sikap yang diperoleh nasabah membuktikan atas jasa maupun produk sesudah	<ul style="list-style-type: none">● Tempat.● Kenyamanan.● Kemudahan Prosedur.	Liker

- nasabah memperoleh dan menggunakannya (Yudiandari & Agustina, 2021).
- Kesesuaian spesifikasi.
 - Kemampuan (Robyardi, 2017).

Sumber Data: Peneliti 2024

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian sering kali menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Alat praktis ini sangat cocok untuk penelitian kuantitatif dan terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang diminta untuk dijawab oleh peserta. (Abubakar Rifa'i, 2020). Kuesioner tersebut ditujukan ke nasabah Bank Syariah Indonesia untuk diisi secara *offline* maupun *online*. Pilihan *offline* dilakukan dengan mengisi lembaran kuesioner yang disediakan oleh peneliti untuk diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia pada saat melakukan kegiatan di Bank Syariah Indonesia sedangkan opsi online menggunakan perangkat lunak seperti *Google Form*.

Disarankan untuk menentukan pertanyaan atau pernyataan peneliti menggunakan skor skala likert pada menganalisis hasil dari jawaban responden berikan guna mendapatkan hasil serta nilainya. Salah satu metode yang terkenal untuk mengukur pemikiran, perasaan, dan cara pandang masyarakat terhadap topik-topik tersebut adalah skala Likert (Abubakar Rifa'i, 2020). Skala Likert digunakan untuk mencatat hasil survei, termasuk pilihan seperti STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), S (Sangat Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Setelah ini, kita mendapatkan perhitungan skala likert.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Pengukuran	Singkatan	Poin
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber Data: Peneliti 2024

2.7 Teknik Analisis Data

Langkah penting dalam memecahkan masalah atau menguji teori dalam penulisan akademik seperti tesis, proposal, atau artikel jurnal adalah analisis data (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021). Lakukan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan dengan menggunakan komputer portabel dan perangkat lunak SPSS (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial). Dalam hal ini, data statistik dianalisis menggunakan perangkat lunak. Berikut ini beberapa alat yang digunakan untuk analisis data.

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Istilah “validitas” menggambarkan seberapa baik suatu alat ukur mengukur variabel target dan seberapa baik data yang dicatat sesuai dengan hasil yang diharapkan (Fitria, 2021). Jika pertanyaan dan pernyataan dalam suatu kuesioner sah, maka kuesioner tersebut asli; jika tidak, instrumen tersebut tidak valid. Dengan membandingkan nilai Rhitung dan Rtabel menggunakan product moment, maka validitas instrumen dapat dinilai.

- a. Jika Rhitung > Rtabel maka dinyatakan valid.

b. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Dengan melihat seberapa stabil dan konsisten suatu data, pengujian ini menentukan apakah suatu alat ukur dapat dipercaya (Fitria, 2021). Ketika tanggapan responden terhadap kuesioner yang mengukur suatu variabel tetap sama sepanjang waktu, kami mengatakan bahwa data tersebut dapat dipercaya. Cronbach Alpha digunakan untuk menilai reliabilitas.

- a. Variabel indikator yang signifikan adalah yang mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,06.
- b. Indikator variabel dianggap tidak signifikan apabila nilai taksiran *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,06.

B. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian cocok untuk diteliti lebih lanjut, peneliti melakukan uji asumsi klasik. Berikut tes yang digunakan.

1. Uji Normalitas

Jika data dalam sampel tidak mengikuti distribusi normal, maka uji normalitas data gagal. Kolmogorov-Smirnov adalah alat yang digunakan untuk uji normalitas ini (Hotmaulina, 2023). Hasil keputusan tersebut.

- a. Data dari populasi normal dianggap masuk sampel jika tingkat signifikansi yang ditentukan lebih besar dari 0,05.
- b. Data sampel populasi tidak akan dianggap normal jika nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05.

2. Uji Linearitas

Dalam menguji korelasi, perlu dilakukan uji linieritas untuk memastikan apakah variabel-variabel yang diteliti mempunyai hubungan linier atau tidak secara statistik (Hotmaulina, 2023). Berikut ini adalah landasan dalam menentukan pilihan.

- a. Ada hubungan linier antara variabel (X) dan (Y) jika nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05.
- b. Tidak ada korelasi antara variabel X dan Y jika nilai probabilitasnya kurang dari 0,05.

3. Uji Outlier

Jika titik data berada cukup jauh dari pusat data namun identik dengan titik data lainnya, hal ini disebut pengujian outlier. Penting untuk menjaga agar data outlier tidak masuk ke dalam proses analisis data karena dapat menimbulkan masalah. (Husain & Jamaluddin, 2023). Data outlier didefinisikan sebagai nilai z-score yang kurang lebih sama-sama dengan lebih.

4. Uji Multikolinearitas

Saat membuat model regresi yang berisi variabel independen, praktik umum adalah menjalankan uji multikolinearitas untuk mengidentifikasi variabel tersebut. Salah satu contohnya uji Variance Inflation Factor (VIF), yang dapat digunakan dalam model regresi dan dievaluasi untuk tujuan pengambilan keputusan. (Chabachib & Abdurahman, 2020).

- a. Jika skor VIF kurang dari 10 berarti kedua variabel independen tidak menunjukkan multikolinearitas.
- b. Terjadi multikolinearitas antara kedua variabel independen jika nilai VIF lebih dari 10.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk melihat adanya perubahan pada suatu variabel residual, apakah terjadinya ketimpangan variasi yang tidak seragam dari sisa (residual)

(Chabachib & Abdurahman, 2020). Dibuat dengan mempertimbangkan angka probabilitas seperti berikut.

1. Karena heteroskedastisitas ditunjukkan dengan kurangnya data, maka hipotesis diterima jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.
2. Akibat heteroskedastisitas, hipotesis nol ditolak jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

C. Uji Linear Berganda

Apabila terdapat lebih dari dua variabel bebas maka dilakukan analisis regresi berganda. Contoh hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau jumlah variabel terikat (Y) dapat ditunjukkan dengan regresi linier berganda, yaitu memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. (Pasaribu *et al.*, 2022). Dapat di jelas rumus sebagai berikut.

$$Y = b_0X_1^{b1}X_2^{b2}$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Nasabah
- X_1 : Bukti Fisik
- X_2 : Keandalan Karyawan
- b_0 : Konstanta
- b_1 : Koefisien regresi variable *Tangible*
- b_1 : Koefisien regresi variable *Reliability*

D. Uji Hipotesis

Hipotesis yaitu suatu metode yang digunakan menentukan jawaban pada kesimpulan (Syafriada, 2022). Menganalisis korelasi antar variabel dengan cara yang menyeluruh dan metodis memungkinkan seseorang membuat kesimpulan yang tepat tentang menerima atau menolak hipotesis.

a. Uji Parsial (t)

Besar kecilnya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dengan uji t ini. (Setiawan, 2021). Keputusan diambil yaitu.

- a) Variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika Thitung lebih besar dari Ttabel.
- b) Variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai Thitung lebih kecil atau sama dengan Ttabel.

b. Uji Simultan (F)

Merupakan praktik umum untuk melakukan pengujian terhadap adanya dampak simultan dari dua variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan. (Setiawan, 2021). Maka perhitungan sebagai berikut.

1. Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima apabila nilai Fhitung > Ftabel. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan model regresi linier berganda variabel independen berdampak terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Mengevaluasi ketepatan garis regresi yang digunakan untuk menunjukkan hasil observasi. Koefisien determinasi, disebut juga R^2 kuadrat, sehingga analisis regresi berganda mengukur sejauh mana variabel bebas (X) mempengaruhi variabel (Y) (Srifuddin, 2022).