

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda. Objek penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang akan memberikan jawaban dalam bentuk kuesioner yang berisi pernyataan dan telah diisi sebagai bagian sumber data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian.

### 2.2 Jenis Penelitian

Penelitian Kuantitatif pada umumnya dipakai pada penelitian sampel besar. Penelitian ini menekankan pada analisis data secara numerial atau angka menggunakan metode statistik, dengan melakukan pengujian hipotesis dan menyajikan hasil kesimpulan penelitian. Pentingnya perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti akan ditemukan melalui penelitian kuantitatif (Sudaryana & Agusady, 2022).

### 2.3 Sumber Data

Data primer yang merupakan informasi yang diperoleh langsung dari tempat objek penelitian merupakan salah satu dari dua sumber data yang digunakan penulis dalam penyusunan ini. Data primer untuk penelitian ini berasal langsung dari responden Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda yang mengisi kuesioner dengan pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari proyek penelitian sebelumnya. Data ini diperoleh dari internet, jurnal, artikel berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dan lain sebagainya yang dapat mendukung sebagai sumber data dalam penelitian (Meilani & Sugiarti, 2022).

### 2.4 Populasi dan Sampel

#### 2.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian mengacu pada semua orang atau benda dengan atribut atau karakteristik tertentu yang dipilih untuk diperiksa untuk membuat kesimpulan (Priadana *et al.*, 2021). Penelitian ini menggunakan seluruh jumlah nasabah yang membuka rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda. Besarnya jumlah data populasi dalam penelitian ini, maka penulis memilih memakai rumus *Cochran* dalam menentukan jumlah sampel penelitian dimana populasi tidak dapat diperoleh karena bersifat rahasia serta tidak diketahui jumlah yang pasti (Sugiyono, 2020).

#### 2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan ciri-ciri yang terdapat pada populasi tersebut (Priadana *et al.*, 2021). Strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan probability sampling, yang memilih sampel secara acak dan mengasumsikan bahwa setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Rumus *Cochran* dipilih dalam penelitian ini untuk mengambil sampel dikarenakan jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui (Sugiyono, 2020).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

z : Nilai standar yang diperoleh dari table distribusi normal Z simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : Nilai proporsi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya (kepuasan), apabila tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% atau 0,5.

q : 1-p

e : *Sampling error* (tingkat kesalahan sampel) 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan 90% perhitungan :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka sampel yang diperlukan berjumlah sebanyak 96,04 responden, lalu dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 dan dikenakan menjadi 100 responden.

## 2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yang menjadi titik dalam penelitian yakni, *Responsiveness* menjadi variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi dan mempunyai kemungkinan pengaruh terhadap variabel dependen. Variabel dependen, sering dikenal sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, adalah Kepuasan nasabah (Sugiyono, 2020).

**Tabel 2. 1** Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X)	<i>Responsiveness</i> adalah keinginan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat.	a. Ketersediaan membantu pelanggan b. Tanggap terhadap keluhan pelanggan c. Kecepatan dalam penyelesaian masalah (Robyardi, 2017)	Skala Likert
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan merupakan respon terhadap pelayanan tidak sesuai terhadap ekspektasi mereka.	a. Tempat b. Kenyamanan c. Kemudahan prosedur administrasi d. kesesuaian dengan spesifikasi e. kemampuan (Robyardi, 2017)	Skala Likert

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner, yang merupakan instrumen pengumpulan data yang memberikan pernyataan sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian dan diisi langsung oleh responden, merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang paling populer untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Dalam menyusun kuesioner, peneliti harus menjelaskan pertanyaan penelitian dengan jelas agar data yang diharapkan sesuai dan tujuan penelitian dapat tercapai (Neliwati, 2018).

Untuk mengukur nilai jawaban responden memakai skala likert yang terdiri atas nilai-nilai jawaban, mulai dari STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju), dan SS (sangat setuju) (Setiawan *et al.*, 2022). Skala penelitian yang digunakan adalah Skala Likert, Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi responden terhadap serangkaian pertanyaan tentang fenomena dalam penelitian ini (Mulyana & Chandra Lesmana, 2021).

**Tabel 2. 2** Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Nilai
SS (Sangat Setuju)	4
S (Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.7 Teknis Analisis Data

Dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini, diperlukan suatu metode analisis data untuk mengetahui jawaban dari pokok permasalahan yang telah dibuat, metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis. Untuk pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung nilai statistik sehingga mendapatkan kesimpulan hasil yang tepat.

### 2.7.1 Uji instrumen

#### 1) Uji Validitas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui benar atau tidaknya suatu pernyataan dari kuesioner dan pernyataan tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang dapat diukur (Bancin *et al.*, 2023).

#### 2) Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel. Jika jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada objek tetap konstan sepanjang waktu, maka kuesioner dianggap dapat diandalkan (Arrahman, 2022).

### 2.7.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah terdapat hubungan linear yang substansial antara dua variabel atau tidak. Dalam analisis korelasi dan regresi linier, uji ini sering digunakan (Nugraha, 2022).

#### 2) Uji Normalitas

Tujuan dilakukan pengujian normalitas adalah mengecek sebaran variabel pengganggu atau residu dalam model regresi. Untuk melakukan pengujian statistik, perlu dilakukan verifikasi bahwa distribusi data normal atau hampir normal (Setiawati, 2021).

### 3) Uji Outlier

Uji outlier merupakan sifat suatu data yang memiliki karakteristik berbeda yang jauh secara signifikan dari rata-rata data lainnya. (Siregar *et al.*, 2023).

### 4) Uji heteroskedastisitas

Mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan pada model regresi adalah tujuan dari uji heteroskedastisitas (Saputri, 2022).

## 2.7.3 Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui dampak atau hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, maka digunakan pengujian regresi linier sederhana (Mulyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Responsiveness* karyawan dan kepuasan nasabah berkorelasi. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Ket :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b: Koefisien Regresi *Responsiveness*

x : *Responsiveness*

## 2.7.4 Pengujian Hipotesis

### 1) Uji Statistik t

Tujuan dari tes ini adalah untuk menentukan bagaimana satu variabel independen, atau satu variabel independen dengan sendirinya, mempengaruhi variabel dependen (Syaleh *et al.*, 2020).

### 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Seberapa besar nilai koefisien determinasi maka sebesar itu pula kemampuan variabel bebas mempengaruhi variabel terikatnya dan begitu pun sebaliknya (Setiawati, 2021).