

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Bank Muamalat Cabang Samarinda yang berlokasi di Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

2.2 Jenis Penelitian

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Fokus pendekatan ini adalah pada variabel sebagai objek kajian yang didefinisikan secara operasional. Menurut (Sugiyono, 2020) Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji suatu populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data, menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data numerik atau statistik untuk menguji hipotesis.

2.3 Populasi dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2020) Dalam konteks ini, “populasi” berarti segala sesuatu yang akan digunakan untuk generalisasi. Yang diteliti seluruhnya adalah komponen kependudukan. Setiap dan semua ukuran, item, atau orang yang diteliti juga dianggap sebagai bagian dari populasi. Dalam konteks penelitian ini, populasi adalah nasabah Bank Muamalat Samarinda, yang jumlahnya tidak dapat diketahui karena kerahasiaan informasi nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2020) Sampel mencerminkan populasi baik dari segi ukuran dan komposisi. Sampel yang representatif akan diambil dari populasi yang lebih besar jika peneliti tidak dapat melihatnya secara keseluruhan karena ukurannya. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, lebih tepatnya *simple random sampling*. (Sugiyono, 2020:136) mendefinisikan Jika populasi dalam penelitian tidak pasti, peneliti dapat menghitung ukuran sampel menggunakan rumus *Cochran*.

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

n = Ukuran sampel yang diperlukan.

z = Nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan deviasi 5% adalah 1,96.

p = Nilai proporsi yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (literatur). Jika proporsinya tidak diketahui, maka estimasi proporsinya adalah 50% (0,5).

q = 1-p

e = Kesalahan pengambilan sampel: 10% setara dengan 0,1 pada tingkat kepercayaan 90%.

Perhitungan:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2}$$
$$n = 96,04$$

Menurut perhitungan sampel, dibutuhkan sekitar 96,04 responden. Untuk penelitian ini, jumlah responden dibulatkan menjadi 97 dan kemudian digenapkan menjadi 100.

2.4 Sumber Data

Untuk menyusun sebuah karya ilmiah, diperlukan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono, (2019), Dalam statistik, “data primer” adalah angka-angka yang berasal langsung dari sumber aslinya. Informasi yang dikumpulkan dari sumber selain subjek itu sendiri, misalnya sumber sekunder atau makalah, disebut data sekunder. Tim peneliti di Bank Muamalat Samarinda menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer dari konsumennya, sementara mereka menyisir buku, majalah, dan situs web perusahaan untuk mendapatkan data sekunder.

2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut (Sodik & Siyoto, 2015) Definisi operasional suatu variabel adalah seperangkat pedoman pengukurannya. Peneliti dapat mempelajari cara mengukur variabel dan menilai kualitasnya dengan meninjau definisi operasional yang disertakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini daya tanggap dianggap sebagai variabel independen karena kemampuannya dalam menjelaskan atau mempengaruhi faktor lain. Pada saat yang sama, kebahagiaan konsumen menjadi contoh variabel dependen yang menunjukkan dampak variabel independen. Berikut ini adalah variabel dan definisi operasional yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 1 Definisi Operasional Dan Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Tangible (bukti fisik) X1	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan baik dari fasilitas fisik perusahaan yang digunakan serta penampilan karyawan (Robyardi, 2017)	- Bangunan dan Kebersihan - Kelengkapan Fasilitas Fisik - Kelengkapan Peralatan (Robyardi, 2017)	Skala Likert
2	Empati Karyawan X2	Pelanggan mendapatkan layanan yang tulus dan tatap muka dengan mendengarkan dan menanggapi kebutuhan mereka. (Robyardi, 2017)	- Kepedulian - Perhatian - Keramahan (Robyardi, 2017)	Skala Likert
3	Kepuasan Nasabah Y	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Robyardi, 2017)	- Tempat - Kenyaman - Kemudahan Prosedur administrasi - Kesesuaian dengan Spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Robyardi, 2017)	Skala Likert

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, observasi dan kuesioner berfungsi sebagai metode utama pengumpulan data. (Sugiyono, 2020) menggambarkan pengumpulan data dari berbagai sumber dan dalam lingkungan yang berbeda. Mengamati lingkungan memungkinkan kita mendapatkan fakta dalam bentuknya yang paling otentik. Data dapat berasal dari sumber primer dan sekunder, bergantung pada cara Anda memeriksanya. Melihat metodologinya, data dapat dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, survei, dan observasi. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dalam kuesionernya. Salah satu cara untuk menilai variabel dan membuatnya adalah dengan menggunakan skala Likert. Instrumen

item, seperti yang dijelaskan oleh Anasti dkk. (2023) dan lainnya, didasarkan pada indikator-indikator ini dan dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan dengan empat kemungkinan jawaban. Skala Likert asli mencakup lima pilihan, namun dikurangi menjadi empat. Salah satu alasannya adalah karena masyarakat tidak memberikan tanggapan netral, yang menunjukkan bahwa mereka menganggap informasi yang digunakan untuk membuat penilaian memiliki kualitas yang lebih baik. Berikut alternatif jawaban skala likert yang dapat digunakan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti:

Tabel 2 Tabel Skala Likert

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

Sumber : Anasti *et al.*, (2023)

2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan analisis data ini adalah untuk mengolah data yang diperoleh dari penelitian dan mengukur data yang diperoleh. (Sugiyono, 2019) mendefinisikan dalam penelitian kuantitatif dan prosedur analisis data bersifat eksplisit, terfokus untuk menjawab rumusan masalah dan/atau menguji hipotesis yang diberikan. Selain itu, pendekatan tersebut dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Analisis data ini dilakukan dengan cara menggabungkan dan mengoreksi data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Setelah itu, SPSS versi 25 digunakan untuk menganalisis data.

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Purnomo, (2017) Untuk menentukan seberapa baik suatu instrumen data mengukur konstruk yang diinginkan, maka dilakukan uji validitas. Untuk menentukan apakah suatu item sah, peneliti mencari hubungan yang kuat antara item tersebut dan skor keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa item tersebut mungkin mengungkapkan sesuatu. Biasanya, item dalam kuesioner akan mencakup pernyataan atau pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh tanggapan dari responden. Item dianggap sah jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 dan tidak valid jika lebih dari 0,05. Keabsahan barang tersebut dapat dengan mudah ditentukan dengan cara ini. Item tersebut dapat dianggap asli jika nilai korelasi Pearson yang dihitung (r) adalah positif dan cocok atau melebihi nilai r dalam tabel; jika tidak, itu dianggap tidak sah. Metode lain untuk menentukan validitas adalah dengan membandingkan dua kumpulan data.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2013) segala sesuatu yang dapat digunakan beberapa kali pada benda yang sama namun memperoleh hasil yang sama sebagai alat ukur. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner penelitian cukup akurat, tepat, dan konsisten untuk digunakan lebih dari satu kali pada berbagai periode. Validitas item pernyataan dalam kuesioner ditentukan dengan uji reliabilitas. Menurut penuturan Saleng (2021), Cronbach's Alpha adalah prosedur pengujian ketergantungan. Jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat diandalkan.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Menurut (Purnomo, 2017) Saat mencari hubungan linier antara dua variabel, atau apakah datanya linier, uji linieritas adalah alat yang digunakan. Regresi linier dan korelasi Pearson keduanya memerlukan uji linearitas sebagai prasyarat. Validasi pada SPSS

menggunakan Uji Linearitas, dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika tingkat signifikansi (Linearitas) antara dua variabel kurang dari 0,05, maka keduanya dikatakan berhubungan linier.

2) Uji Normalitas

Menurut Hafni Sahir, n.d., (2021) Uji normalitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen mengikuti distribusi normal. Hipotesis diterima dan diasumsikan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi atau probabilitas lebih dari 0,05; kita menolaknya dan menganggap data berdistribusi tidak normal jika nilainya kurang dari 0,05. Model regresi yang efektif akan menggunakan pengujian statistik dan analisis visual.

3) Uji Multikolinieritas

Menurut Machali, (2021) memeriksa multikolinieritas untuk memastikan apakah variabel independen berkorelasi signifikan. Untuk memeriksa multikolinieritas, kami melakukan uji regresi di SPSS dengan menggunakan koefisien korelasi dan nilai VIF sebagai tolok ukurnya. Dengan skor VIF di bawah 10 atau toleransi lebih besar dari 0,1 maka suatu model regresi dikatakan bebas dari permasalahan multikolinieritas. Temuan serupa tentang tidak adanya multikolinieritas terjadi ketika koefisien korelasi antar variabel independen lebih rendah dari 0,5.

4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Machali, (2021) Jika semua variabel dalam suatu model sama, maka dikatakan model tersebut mempunyai masalah heteroskedastisitas. Salah satu perspektif alternatif adalah dengan menunjukkan bahwa model tidak mempunyai varians sisa yang sama. Dalam mengevaluasi model regresi, uji heteroskedastisitas sangat penting untuk mengidentifikasi ada tidaknya gejala tertentu. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, antara lain Barlet dan Spearman Rank, Spearman's rho, pendekatan grafis Park Gleyser, dan lain-lain. Namun uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan membandingkan nilai absolut dari residu masing-masing variabel independen. Jika nilai signifikansi nilai probabilitas yang dihasilkan lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka model tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Menurut Machali, (2021) Untuk menguji hubungan antara satu variabel terikat (Y) dengan banyak variabel bebas (X), digunakan persamaan berikut dalam Regresi Linier:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

X1 : Tangible (Bukti Fisik)

X2 : Empati Karyawan

e : Error

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Menurut Hafni Sahir, (2021) Menggarisbawahi perlunya melakukan uji parsial yang biasa disebut uji t untuk mengetahui relevansi parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini khusus menguji koefisien regresi. Hipotesis nol menyatakan

tidak ada hubungan antara variabel terikat dan bebas apabila nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Sebaliknya, kita katakan bahwa variabel terikat mempengaruhi variabel bebas jika t hitung melebihi t tabel.

2) Uji F

Menurut Hafni Sahir, (2021) Gunakan uji F untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen saling mempengaruhi secara bersamaan. Pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ —dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel—dicoba dengan menyamakan angka Fhitung dengan Ftabel.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Hafni Sahir, (2021) Sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dipertimbangkan dalam definisi pada prinsipnya. Untuk model regresi, koefisien determinasi yang lebih kecil atau mendekati nol berarti variabel independen tidak terlalu berpengaruh terhadap variabel dependen; koefisien determinasi yang lebih besar atau mendekati 100 persen berarti seluruh variabel independen sangat berpengaruh.