

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi Penelitian

Pada riset ini, periset melakukan penelitian pada Bank Muamalat Cabang Samarinda merupakan perbankan syariah yang berada pada Jalan Pahlawan No. 6, Dadi Mulya, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

2.2. Jenis Penelitian

Pada riset ini, periset memanfaatkan metode kuantitatif. Sugiyono (2019:16), menjelaskan metode kuantitatif dapat dipahami sebagai teknik penelitian yang diterapkan terhadap populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, dan analisis data kuantitatif yang dimaksudkan guna menguji hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2.3. Populasi dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2020:126), mengartikan populasi sebagai kategori luas yang tersusun dari obyek ataupun subjek dengan jumlah beserta atribut tertentu yang periset pilih guna diselidiki serta ditarik simpulannya. Karena Bank Muamalat Cabang Samarinda menjaga kerahasiaan informasi nasabah, maka populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabahnya yang tidak diketahui jumlah pastinya.

2. Sampel

Sugiyono (2020:127), mengatakan bahwasanya bagian dari jumlah beserta karakteristik yang populasi tersebut miliki dinamakan sampel. Pada riset ini pemilihan sampel menggunakan *probability sampling*, lebih tepatnya *simple random sampling*, yaitu proses pemilihan sampel secara acak. Dalam buku Sugiyono (2020:136), disebutkan bahwa populasi penelitian yang belum diketahui secara pasti bisa dilakukan penghitungan melalui penggunaan rumus cochrane guna menetapkan jumlah sampelnya apabila populasi terlalu besar sehingga peneliti tidak dapat mengamati seluruh populasi. Karena ukuran populasi terlalu besar dan tidak diketahui, maka rumus cochrane diterapkan pada proses pengambilan sampel.

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

n = total sampel yang dibutuhkan

z = perolehan skor standar berdasar tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan skor 1,96

p = perolehan skor proporsi berdasar riset terdahulu (kepuustakaan), manakala proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sejumlah 50% (0,5)

q = 1-p

e = taraf kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 berdasar taraf kepercayaan 90%

Penghitungan:

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

Berdasar penghitungan sampel tersebut, diperoleh total sampel yang dibutuhkan ialah 96,04 responden, yang selanjutnya pada riset ini dilakukan pembulatan menjadi 97 dan kemudian digenapkan menjadi 100 responden.

2.4. Sumber Data

Sebuah karya ilmiah memerlukan pengumpulan data primer dan sekunder. Sugiyono (2019:194), mengatakan bahwasanya pengumpul data yang memperoleh data secara langsung dari sumbernya disebut sebagai data primer. Sedang pengumpul data yang memperoleh data secara tak langsung dari sumbernya, semisal melalui individu lainnya ataupun melalui dokumen disebut sebagai data sekunder. Pada riset ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari buku, majalah, surat kabar, dan situs web perusahaan.

2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Sandu Siyoto (2015:18), definisi operasional dimaknai sebagai petunjuk mengenai bagaimanakah pengukuran sebuah variabel. Lewat pembacaan definisi operasional dalam sebuah riset, seorang periset akan mengetahui pengukuran sebuah variabel, sehingga periset mampu mengetahui pengukuran tersebut baik ataupun buruk. Daya tanggap merupakan variabel independen dalam penelitian ini, artinya mempengaruhi atau menjelaskan variabel lain. Sedangkan kepuasan nasabah, merupakan variabel dependen yang menunjukkan bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependennya. Definisi operasional beserta variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini tercantum di bawah.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Daya Tanggap Karyawan (X)	Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Lupiyoadi (2020:217)	- Kesiediaan membantu pelanggan - Tanggap terhadap keluhan pelanggan - Kecepatan dalam penyelesaian masalah. Lupiyoadi (2020:324)	Skala Likert
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank Lupiyoadi (2020:218)	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan Lupiyoadi (2020:324)	Skala Likert

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam riset ini, observasi dan kuesioner berfungsi sebagai metode utama pengumpulan data. Sugiyono (2020:296), mengatakan bahwasanya pengumpulan data dilaksanakan lewat pelbagai *setting*, sumber, serta cara. Apabila ditinjau berdasar *setting*-nya, pengumpulan data bisa dilakukan pada *setting* alamiah. Apabila ditinjau berdasar sumber datanya, dapat memanfaatkan sumber data primer ataupun

sekunder. Kemudian apabila meninjau berdasar caranya, maka pengumpulannya bisa dijalankan melalui observasi, interviu, kuesioner, serta dokumentasi. Pada riset ini data dikumpulkan melalui penggunaan skala likert dalam kuesioner. Perihal tersebut bertujuan guna mengukur variabel serta membuat indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian dipakai guna melakukan penyusunan instrumen item yang bisa berwujud pernyataan ataupun pertanyaan dengan empat kategori jawaban, sebagaimana yang dijelaskan juga dengan Anasti *et al.*, (2023:40) Skala likert memiliki lima opsi jawaban yang selanjutnya dilakukan modifikasi menjadi empat opsi jawaban. Perihal itu juga dikarenakan untuk menghindari responden menjawab jawaban netral, yang dimana jika makin tingginya skor, menjadikan responden beranggapan bahwasanya informasi yang dipakai guna mengambil keputusan makin bermutu. Berikut alternatif jawaban skala likert yang dapat digunakan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti :

Tabel 2. 2 Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2.7. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2019:318), menyatakan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif sudah jelas, yang mana analisis data terarah guna menjawab rumusan permasalahan ataupun menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Selanjutnya analisis data ini dijalankan dengan cara menggabungkan dan mengoreksi data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Tabulasi Excel digunakan untuk menggabungkan dan mengoreksi data yang dikumpulkan sebelumnya untuk melakukan analisis data ini. Setelah itu, SPSS versi 25 digunakan untuk menganalisis data.

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:65), pengujian instrumen data guna mengetahui seberapa tepatnya sebuah item dalam mengukur variabel yang ditentukan disebut sebagai uji validitas. Manakala terdapat korelasi secara signifikan dengan keseluruhan skornya menjadikan item bisa disebut valid, perihal tersebut memperlihatkan adanya dukungan item itu guna mengungkapkan sesuatu. Biasanya item berwujud pengajuan kepada responden pertanyaan ataupun pernyataan melalui penggunaan kuesioner yang bertujuan guna pengungkapan atas sesuatu. Guna memudahkannya dalam menetapkan apakah item valid ataupun tidak, bisa diamati melalui penggunaan r tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Manakala skor positif serta r hitung $>$ r tabel menjadikan item bisa dikatakan valid, sedang manakala r hitung $<$ r tabel menjadikan item dikatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013:121), memaknainya sebagai instrumen yang mana jika dipakai beberapa kali guna mengukur objek yang sama, maka akan memperoleh data yang sama. Pengujian ini dipakai guna mengetahui apakah taraf ketepatan, keakuratan, serta konsistensi ditunjukkan oleh kuesioner yang dipakai pada riset ini, meski penggunaan kuesioner tersebut dilakukan dua kali

ataupun lebih di lain waktu. Perihal tersebut juga diperkuat oleh Sufrel & Yonathan Natanael (2014:56), yang menyatakan bahwa teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang biasanya dipakai sebagai persyaratan sebuah alat ukur dengan kisaran 0,6 hingga 0,8. Reliabilitas keseluruhan butir-butir pernyataan dikatakan baik manakala merujuk kepada persyaratan tersebut.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:94), mengatakan bahwasanya penggunaan uji linearitas bertujuan guna mengetahui linieritas data, yakni apakah kedua variabel memiliki hubungan secara linear ataupun tidak. Manakala signifikansi (*linearity*) kurang daripada 0,05 dikatakan bahwasanya dua variabel memiliki hubungan linear.

2) Uji Normalitas

Hafni Sahir (2021:69), mengatakan bahwasanya tujuan diadakannya pengujian normalitas ialah guna menguji apakah variabel bebas serta variabel terikatnya berdistribusi normal ataupun tidak. Analisis grafik serta uji statistik harus dimiliki oleh model regresi yang baik, melalui ketentuan:

- Manakala skor signifikansi ataupun skor probabilitasnya $> 0,05$, menjadikan penerimaan data dikarenakan data terdistribusi secara normal.
- Manakala skor signifikansi ataupun skor probabilitasnya $< 0,05$, menjadikan data tak terdistribusi secara normal.

Dalam riset ini, guna menguji normalitas data dijalankan melalui penggunaan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* (K-S) guna membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:125), memaknainya sebagai varian residual yang tak sama pada seluruh pengamatan dalam model regresi. Regresi yang baik semestinya tak terjadi heteroskedastisitas. Dalam riset ini, uji glejser dipakai guna menguji heteroskedastisitas data, yang mana pengujiannya dilaksanakan melalui cara meregresikan antara variabel bebas dengan skor absolut residualnya. Dikatakan tak terjadi permasalahan heteroskedastisitas manakala skor signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residualnya lebih daripada 0,05.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Hafni Sahir (2021:51), mengatakan bahwasanya regresi linier sederhana menjadi analisis yang tersusun atas dua variabel, yakni variabel independen serta variabel dependen. Perihal tersebut bisa dilakukan penjabaran:

$$Y = a + bX$$

Penjelasan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = *Responsiveness* (Daya Tanggap)

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji parsial (uji t) menurut Hafni Sahir (2021:53), dapat digunakan untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Yang dimana manakala skor t hitung melebihi skor t tabel pada taraf signifikansinya 0,05 itu memperlihatkan bahwasanya ada hubungan signifikan antara variabel tersebut. Sebaliknya, manakala skor t hitung tidak melebihi skor t tabel pada taraf signifikansinya 0,05 tidak dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan (Pumomo Aldy Rochmat 2016:172).

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi juga dikenal sebagai R square ataupun R kuadrat menurut Ghozali imam (2018:97) guna mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. sederhananya, R square adalah alat yang bermanfaat guna memprediksi dan menilai pengaruh gabungan variabel X terhadap variabel Y.