

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, penulis 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

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Menurut Paramita *et al.* (2021:10), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan rancangan terstruktur untuk menjawab pertanyaan penelitian, sesuai dengan metodologi ilmiah. Dalam pendekatan ini, pengukuran data dan statistik dilakukan secara objektif dengan menggunakan perhitungan ilmiah, yang didasarkan pada sampel responden seperti masyarakat atau karyawan yang memberikan jawaban terhadap sejumlah pertanyaan. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur frekuensi dan persentase tanggapan dari responden terhadap beberapa hal yang diteliti.

2.3 Populasi dan penentuan sampel

1. Populasi

Menurut Sahir (2021:34), populasi adalah totalitas individu yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti, dan unit-unit ini disebut sebagai unit analisis, yang bisa berupa orang, institusi, atau objek lainnya. Populasi yang dijadikan fokus penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, termasuk mereka yang menggunakan produk bank serta mereka yang hanya menggunakan layanan bank.

2. Sampel

Komposisi dan karakteristik populasi tercermin dalam sampel. Jika populasi sangat besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua aspeknya karena keterbatasan seperti sumber daya, tenaga, dan waktu, peneliti dapat memilih untuk menggunakan sampel yang mewakili populasi tersebut, sesuai dengan Sugiyono (2020:138). Dalam penelitian kuantitatif, sampel merujuk kepada individu atau subjek yang dianggap mewakili populasi dan berperan sebagai responden dalam penelitian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode probability sampling, terutama random sampling. Dalam pendekatan ini, diasumsikan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2020:136), untuk menentukan ukuran sampel yang tepat, digunakan rumus Cochran karena jumlah populasi yang pasti tidak diketahui dalam penelitian ini.

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

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

z = nilai standar yang diambil dari tabel distribusi normal Z dengan tingkat kepercayaan 95% (5% error) memiliki nilai 1.96

p = proporsi nilai yang diperoleh dari studi yang ada sebelumnya (referensi), jika proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi 50% (0.5)

q = 1-p

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% = 0.1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan :

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

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

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96,04 responden, yang kemudian dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 dan digenap menjadi 100 responden.

2.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh organisasi, lembaga, badan, institusi atau perorangan dari objek data tersebut sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber lain baik organisasi, lembaga, badan dan institusi yang telah tersedia untuk digunakan sesuai dengan keperluan yang membutuhkan data (Abdullah *et al.*, 2021:64). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat cabang Samarinda, sedangkan data sekunder merujuk pada website Bank Muamalat dan artikel ilmiah yang relevan dengan isu atau topik tertentu yang diteliti.

2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai variabel yang dikonseptualisasikan berdasarkan karakteristik dan indikator yang dapat diamati. Dalam konteks penelitian ini, indikator-indikator yang membentuk setiap variabel didasarkan pada hipotesis peneliti. Kehandalan karyawan diidentifikasi sebagai variabel independen, sementara kepuasan nasabah diidentifikasi sebagai variabel dependen.

Tabel 2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kehandalan Karyawan (X)	Kehandalan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. (Erfan Robyardi, 2017)	- Kehandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan - Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan - Kehandalan informasi (Erfan Robyardi, 2017)	Skala Likert
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. (Erfan Robyardi, 2017)	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Erfan Robyardi, 2017)	Skala Likert

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian ini. Sebagaimana diungkapkan oleh Untari (2018:30) kuesioner umumnya dikaitkan dengan penelitian kuantitatif karena kuesioner memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup kepada responden untuk mengumpulkan perspektif mereka terhadap variabel yang diteliti. Kuesioner dalam penelitian ini telah dirancang untuk mengumpulkan informasi mengenai pengaruh kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terkait fenomena sosial digunakan skala Likert. Dalam Sukardi, (2021:187) berdasarkan pengalaman di masyarakat, ada kecenderungan seseorang atau responden memilih kategori tengah, karena alasan kemanusiaan. Tetapi jika seandainya semua responden memilih pada kategori tengah maka peneliti tidak memperoleh informasi pasti. Untuk mengatasi hal tersebut pada penelitian ini menggunakan skala likert terdiri dari empat tingkatan yang diterangkan pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Tabel Skala Likert

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

Sumber : Sukardi, (2021:187)

2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan Analisis Data dilakukan untuk mengolah data penelitian dan memastikan keakuratannya. Penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mengolah data yang telah peneliti peroleh dari penelitian. Adapun uji yang digunakan pada penelitian ini yakni:

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas mengukur seberapa baik suatu instrumen dapat melakukan fungsinya. Menurut Widodo *et al.* (2023:53), suatu alat pengukur dikatakan valid jika dapat mengukur secara tepat sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam penelitian. Proses pengukuran ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Ghozali, (2021:67) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) dengan nilai korelasi tabel (r tabel) untuk derajat kebebasan (df) = $n-2$ (dimana n adalah jumlah sampel). Proses pengujian kevalidan ini dapat dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, karena prosedur pengujian instrumen dan indikator adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) melebihi nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dapat dianggap valid..
- b. Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) lebih rendah dari nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut tidak memenuhi syarat valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran atau serangkaian alat ukur yang menunjukkan konsistensi ketika pengukuran dilakukan secara berulang, sesuai dengan Widodo *et al.* (2023:60). Pengujian ini dilakukan terhadap item pernyataan yang telah dianggap valid. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitasnya setidaknya sama besar dengan nilai korelasi tabel pada tingkat signifikansi 0,06 (Saleng, 2021:42).

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Uji linearitas memiliki tujuan untuk menilai apakah hubungan antara dua variabel bersifat linear secara signifikan, sebagaimana dijelaskan oleh Rosalina *et al.* (2021:68). Pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi (Linearitas) kurang dari 0,05 ini menandakan bahwa terdapat hubungan linear antara kedua variabel tersebut. Selain itu, jika deviasi dari nilai linearitas tidak melebihi $\alpha = 0,05$ maka asumsi tentang linearitas dianggap terpenuhi.

2) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah metode dalam asumsi klasik yang digunakan untuk mengevaluasi cara data tersebar dalam sebuah kelompok atau populasi, seperti yang dijelaskan oleh Widodo *et al.* (2023:109). Terdapat dua kategori distribusi data: distribusi normal dan tidak normal. Untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak, menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel dapat dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel dapat dianggap tidak memiliki distribusi normal (Setyawan, 2021:13).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik heteroskedastisitas, yang mencakup ketidakseragaman varians residual untuk semua observasi dalam model regresi, seperti yang dijelaskan oleh Zahriyah *et al.* (2021:89). Evaluasi ini melibatkan uji glejser, yang merupakan uji hipotesis untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas dengan menghitung regresi dari residual absolut. Keputusan akhir didasarkan pada hasil dari uji glejser (Rodliyah, 2021:95):

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

3. Regresi Linear Sederhana

Menurut Sahir (2021:51), regresi Sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Keandalan (*Reliability*)

e = *error*

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji-t, atau yang juga dikenal sebagai uji parsial, adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial untuk mengevaluasi signifikansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sesuai dengan (Sahir 2021:53). Jika nilai t hitung melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tersebut. Sebaliknya, jika nilai t hitung tidak melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka tidak dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan (Hajaroh & Raehanah, 2021:12).

2) Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2021:147), besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini koefisien determinasinya menggunakan *adjusted R square*.