BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan yaitu strategi penelitian asosiatif. Strategi penelitian asosiatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala (Sujarweni, 2016. 10). Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel X1 (*People*), variabel X2 (*Process*) dan variabel X3 (*Physical Evidence*) dengan variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Koja 2.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei sebagai bagian dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan mausia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabelvariabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif. Penelitian survei dengan menggunakan angket/kuesioner dilakukan untuk pengambilan data dari sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif serta hubungan-hubungan antar kedua variabel penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah yang bersifat umum yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki jumlah atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditelaah dan kemudian dibuat kesimpulannya(Siyoto, 2015. 16). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2 yang rata-rata kurang lebih berjumlah 1000 nasabah.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih melalui karakteristik tertentu yang mampu mewakili atau setara dengan populasi yang dibutuhkan(Periantalo, 2018. 18). Sampel digunakan jika populasi yang diteliti memiliki ruang lingkup yang besar dan peneliti tidak mampu untuk mempelajari seluruh populasi(Siyoto, 2015. 22). Pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental atau Accidental Sampling. Menurut(Sugiyono, 2017. 47), sampling *Insidental / Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja subjek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data alasan saya memilih teknik sampel ini karena penerapannya dalam penelitian yang saya rasa sangat efisien diterapkan ditengah kondisi pandemi ini dan tidak terlalu mengeluarkan biaya yang banyak. Selain itu subjek yang dibagikan kuesioner sebagai responden adalah subjek yang ditemui atau kebetulan ada di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.

Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2017. 37):

$$n=\frac{n}{1+Ne\prime 2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidak telitian atau derajat toleransi

Jumlah populasi ini merupakan ukuran populasi (N) dalam rumus slovin. Derajat toleransi yang ditentukan sebesar 0,1% didapat berdasarkan akurasi sebesar 90% dikurangi dengan 100%, sehingga memberikan hasil jumlah sampel penelitian minimal 99,99 atau sama dengan 100. Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

$$n=\frac{1000}{1+(1000x\ 0{,}01'2)}$$

$$n=\frac{1000}{1+(10)}$$

$$n=\frac{1000}{11}$$

$$n=90{,}909$$

n= Pembulatan (91)

Berdasarkan perhitungan slovin diatas, maka pada penelitian ini akan menggunakan sampel sebesar 91responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kuantitatif

1) Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

2) Data Kualitatif

Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat di lakukan melalui wawancara.

Dalam penelitian ini, peneliti akan memperoleh data dari dua sumber yaitu :

1. Data Primer

Data ini langsung diperoleh dari penelitian lapangan melalui pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan menggunakan Skala Likert (1-5). Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- SS : 5
- S : 4
- RR : 3
- TS : 2
- STS : 1

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh oleh peneliti dari studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah dan topik yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Sampling Insidental atau Accidental Sampling yakni hanya mengambil sampel pada bagian-bagian yang terkait langsung dengan *People, Process* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Kepustakaan (*Library Research*). Penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian lapangan ini peneliti bermaksud untuk menyebarkan kuesioner. Teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner terbuka, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Cara penyebara kuesioner dilakukan dengan pembuatan *Google From* dengan memberikan *link* tersebut kepada pada nasabah. Adapun teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dimana *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam (Sugiyono, 2016). Alasan meggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono,

2. Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literature dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literature berupa buku-buku (*text book*), journal, peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, dan penelitian-penelitian sebelumnya juga memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi :

3.4.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*) Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Lopiyoadi, 2014:43), kepuasan konsumen ialah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan

3.4.2 Variabel Tidak Terikat (*Independent Variable*)

Definisi operasional bebas yang meliputi *People*, *Process* dan *Physical Evidence* sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Kuesioner
People (X1) (Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi, 2014)	*Apprearance* (Penampilan)	a. Penampilan Karyawan	1
		b. Gaya Penyampaian	2
		c. Kerapihan Karyawan	3
	Energy (Energi)	a. Keandalan Karyawan	4
		b. Semangat Karyawan	5
		c. Feedback Karyawan	6
	Attitude (Sikap)	a. Kesopanan Karyawan	7
		b. Tindakan Karyawan	8
		c. Pengarahan Karyawan	9
		a. Kecekatan	10

	Skill (Keterampilan)	b. Kemampuan memberikan solusi	11
		c. Penalaran	12
	Knowledge (Pengetahuan)	a. Pengetahuan Produk	13
		b. Regulasi/ SOP	14
		c. Diskusi	15
Process (X2) (Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi, 2014)	Kecepatan	a. Layanan Optimal	16
		b. Efisiensi Pekerjaan	17
		c. Mengontrol Kegiatan	18
	Kemudahan	a. Kemudahan Aktivitas Pembayaran	19
		b. Mengatasi Masalah	20
		c. Sistem BI	21
	Layanan Digital	a. Sistem Teknologi Optimal	22
		b. Sistem Informasi Optimal	23
		c. Kemampuan Digital	24
	Keamanan	a. Kerahasiaan Data	25
		b. Dana jaminan nasabah	26
		c. Risiko	27
Physical Evidence (X3) (Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran	*Modern*	a. Digitalisasi	28
		b. Modernisasi	29
		c. E-Banking	30

Jasa. Jakarta: Salemba Empat, 2014)	Kenyamanan	a. Nasabah Merasa Terlindungi	31
		b. Terdapat Penjagaan	32
		c. Proses Transaksi	33
	Kebersihan dan Kerapihan	a. Kantor Cabang Memuaskan	34
		b. Kantor Cabang Selalu Wangi	35
		c. Pengecekan	36
Kepuasan Nasabah (Y) (Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat, 2014)	Kepuasan pelanggan keseluruhan	a. Pelayanan Karyawan	37
		b. Penjelasan Karyawan	38
		c. Ruangan	39
	Dimensi kepuasan pelanggan	a. Kecepatan	40
		b. Pengelolaan dana	41
		c. Pelayanan	42
	Konfirmasi harapan	a.Pelayanan prima	43
		b. Keramahan karyawan	44
		c. Jaminan	45
	Niat beli ulang	a. Jasa bank	46
		b. Penggunaan Kembali	47
		c. Rekomendasi	48
	Kesediaan untuk merekomendasikan	a. Kondisi Lingkungan	49
		b. Ketertarikan Nasabah	50
		c. Penggunaan	51

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa statistik inferensial. Statistik inferensial adalah statistika inferensial mencakup semua metode yang berhubungan dengan analisis sebagian data atau juga sering disebut dengan sampel untuk kemudian sampai pada peramalan atau penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan data induknya (Sutopo, 2017:12). Untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X (Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja) dengan variabel Y (Kinerja Karyawan). Maka dari itu peneliti menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas dan Uji Koefisien Korelasi dengan alat yang digunakan menggunakan SPSS IBM 25.

3.5.1 Validitas

Validitas merupakan sejauh mana ketepatan alat ukur dalam mengukur konstruk alat ukur (Sugiyono, 2017:43).Uji validitas menggunakan rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left[n(\sum X^2) - (\sum X)^2 \middle| n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\right]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi *productmoment*
- n = Jumlah responden
- Y = Variabel terikat
- X = Variabel bebas

Hasil angka korelasi yang telah di peroleh dibandingkan dengan angka kritik pada tabel korelasi r pada taraf signifikansi 5%. Item pernyataan dikatakan valid apabila r dihitung > dari r tabel. Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila r dihitung < dari r tabel.Pada penelitian ini peneliti akan menguji validitas menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social*

Science), dimana validitas diukur dengan menghitung total setiap item, kemudian dikorelasikan dengan skor total untuk mengetahui kesesuaian item dengan konstruk yang diukur.

3.5.2 Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil alat ukur pada subjek meski dilakukan berulang-ulang(Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach (α) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\frac{s^2_{r-\Sigma} \quad s^2_j}{s^2_x}$$

Dimana:

- α = Koefisien nilai reliabilitas
- $\sum S_j$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- S_x = Varians total
- K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

Apabila hasil alat ukur konsisten maka alat ukur tersebut dapat dinyatakan reliabel. Menurut (Sugiyono, 2017:61), suatu alat ukur dapat dinyatakan realibel jika memiliki nilai >0,60.

3.6 Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Sugiyono, 2017:17), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Menurut (Sugiyono, 2017:16), klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut :

Besaran Angka	Keterangan

0	Tidak Ada Korelasi
0-0,49	Korelasi Lemah
0,50	Korelasi Moderat
0,51-0,99	Korelasi Kuat
1,00	Korelasi Sempurna

Tabel 3.6 : Klasifikasi Koefisien Korelasi

Sumber : Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji T (Uji Signifikan Parsial)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2017:23). Langkah-langkah pengujian :

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha
    - Ho : ®≤ = 0 : Variabel independen (X) tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y).
    - Ha :®i >0 : Variabel independen (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y).
2. Membandingkan nilai statistik t hitung dengan nilai statistik t table

Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau (α) = 0,05 (5%).

Dengan kriteria sebagai berikut:

a) Jika tingkat signifikansi <α 0,05 dan koefisien regresi (α) positif, maka hipotesis yang diterima memiliki cukup bukti untuk menolak h0 pada pengujian H1, H2 dan H3 atau dengan kata lain terdapat bukti untuk menerima H1, H2 dan H3

b) Jika tingkat signifikansi <α 0,05 dan koefisien regresi (α) negatif maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.

c) Jika tingkat signifikansi >α 0,05 dan koefisien regresi (α) positif maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.

3.7.2 Uji F (Uji Signifikan Simultan)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X1, X2 dan X3) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2017). Langkah-langkah pengujian :

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha
    - Ho : ≤ 0 : Variabel independen (X1,X2 dan X3) tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y).
    - Ha : > 0 : Variabel independen (X1,X2dan X3) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y).
2. Membandingkan nilai statistik F hitung dengan nilai statistik F table
    - Bila Fhitung< Ftabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan.
    - Bila Fhitung> Ftabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh secara simultan.