

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi penelitian

Untuk memperoleh data pada saat melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Pembiayaan Akad Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut Syariah KCPsy Kota Baru Marelan Dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan Agustus 2021.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif Kuantitatif karena dalam pelaksanaannya akan menganalisis dan menginterpretasi mengenai arti dari data yang telah diperoleh. Penelitian Kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.¹ Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara

¹Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015) h. 17.

langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah atau kumpulan obyek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.³

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah atau pelanggan Pembiayaan Kendaraan bermotor pada Bank Sumut Syariah KCpsy Kota Baru Marelan berjumlah 83 nasabah.⁴

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel.

²*Ibid*, h.67-68

³Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, (Bandung : CV. ALFABETA, 2017), cet 3, h. 135

⁴Bapak Ahmad Syafi'i Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Baru Marelan

⁵*Ibid*,h.135

Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.⁶ Hal ini berarti seluruh populasi dapat dijadikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 nasabah.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah.⁷ Instrumen yang peneliti gunakan yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung.⁸ Dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yaitu Nasabah Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan.

Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian ini adalah variabel-variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁹

⁶Ibid, h.143

⁷Sudaryono, *Metode Penelitian*, PT. Rajagrafindo Persada, Bandung 2017, h.206.

⁸Ibid, h.207

⁹ Sugiyono, *Ibid.*, 157-159.

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

E. Karakteristik Data Responden

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan dengan jumlah responden sebanyak 83 nasabah. Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Maka, penulis melakukan pengelompokan sesuai dengan karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, status, dan lama menjadi nasabah.

F. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

G. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Butir kuesioner dikatakan valid jika kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menentukan valid

tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan perbandingan antara *corrected item total correlation* dengan koefisien korelasi yang ditentukan sebesar $r=0,3$. Butir kuisisioner dikatakan valid jika *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,3 dan sebaliknya jika *corrected item total correlation* lebih kecil dari 0,3, maka dikatakan butir pernyataan tidak valid.¹⁰

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reabilitas bertujuan untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten walaupun pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala dan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir pada instrumen. Menurut Umar, untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak menggunakan *cronbach alpha* dengan kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka dinyatakan *reliable*.
2. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka dinyatakan tidak *reliable*¹¹

H. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diterapkan telah dapat dilakukan analisis dan melihat apakah model prediksi yang dirancang dapat dimasukkan ke dalam serangkaian data, maka perlu

¹⁰ Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT. Buku Seru, 2012), h. 126

¹¹ Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, h.59.

dilakukan pengujian data. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut.¹²

a. Uji Normalitas

Menurut Umar, uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis nonparametrik dapat digunakan.¹³ Uji normalitas dibagi menjadi 2 tipe pengujian yaitu :

1) Uji dengan menggunakan Grafik

a) Grafik Normal *Probability Plot*

Dengan kriteria apabila data menyebar di sekitar garis diagonal, dan tidak ada data yang letaknya jauh dari garis diagonal tersebut maka data dikatakan normal.

b) Grafik Histogram

Dengan kriteria apabila data menyebar hingga membentuk sebuah bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak melenceng ke kanan dan ke kiri, maka data dikatakan normal.

2) Uji dengan menggunakan Statistik

Uji menggunakan statistik yaitu dengan menggunakan uji *KolmogorovSmirnov* yaitu dengan kriteria jika nilai pada *Asymp. Sig. (2-tailed)*, lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal dan

¹²Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016, h. 74.

¹³ Umar, *Ibid.*, h. 77.

apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik, sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *variance inflation factor*.

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolenieritas antar variabel bebas dalam model regresi.¹⁴

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Umar, uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.¹⁵ Jika varians dari residual suatu pengamatan ke

¹⁴Ghozali, *Op.Cit.*, h. 78.

¹⁵ Umar., *Op.Cit.*, h. 82.

pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas terbagi menjadi 2 pengujian yaitu :

1) Uji dengan menggunakan grafik

Pengujian menggunakan grafik yaitu dengan menggunakan grafik *Scatterplot* dengan kriteria apabila penyebaran data yang tidak beraturan dengan tidak berdekatan satu sama lain dan menjauhi garis 0 maka data berdistribusi normal.

2) Uji dengan menggunakan Statistik

Pengujian dengan menggunakan statistik yaitu dengan menggunakan Uji *Glejser* dengan kriteria yaitu apabila nilai *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

2. Model Analisis Data Penelitian

a. Model Penelitian

Model analisis data yang digunakan dalam hipotesis penelitian ini adalah model analisis regresi berganda. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan rumus analisis regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

α	=	Konstanta
b_1	=	Koefisien Regresi Variabel X_1 (Pelayanan)
b_2	=	Koefisien Regresi Variabel X_2 (Keunggulan Produk)
X_1	=	Variabel Bebas 1 (Pelayanan)
X_2	=	Variabel Bebas 2 (Keunggulan Produk)
e	=	Persentase Kesalahan

b. Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 Pelayanan dan X_2 Keunggulan Produk) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y Kepuasan Nasabah). Koefisien ini menunjukkan seberapa persentase variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel *dependen*. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap *dependen* adalah sempurna.¹⁶

Tabel 3.2
Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Keterangan
0.000 – 0.199	Sangat rendah
0.200 – 0,399	Rendah
0.400 – 0.599	Sedang
0,600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat Kuat

¹⁶Ghozali, *Op.Cit.*, h. 81.

c. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:¹⁷

$H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\lambda = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\lambda = 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\lambda = 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana t tabel ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu $df = N - k$.

¹⁷Ghozali, *Op.Cit.*, h. 83.

d. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian secara silmutan (bersama-sama) untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen antara lain Pelayanan, dan Keunggulan Produk terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah, rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel dependen terhadap independen

H_a : Adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah :

- 1) Tolak H_0 jika nilai probabilitasnya dihitung $<$ taraf signifikan sebesar 0,05 ($\text{sig} < \alpha 0,05$).
- 2) Terima H_a jika nilai probabilitasnya dihitung $>$ taraf signifikan 0,05 ($\text{sig} > \alpha 0,05$).

I. Jadwal Penelitian

Adapun Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

KEGIATAN	BULAN																							
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																								
Pra Riset																								
Pembuatan Proposal																								
Bimbingan Proposal																								
Seminar Proposal																								
Perbaikan Proposal																								
Pengumpulan Data																								
Penyusunan Skripsi																								
Bimbingan Skripsi																								
Sidang Meja Hijau																								

Sumber : Penelitian untuk dikembangkan peneliti tahun 2021