



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sebagai objek penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, Jalan Tuanku Tambusai pekanbaru dengan subjek yang dipilih adalah pelanggan yang dalam hal ini sebagai nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Waktu penelitian adalah oktober 2016 sampai dengan selesai dengan Maret 2017.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

##### 1) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sampel melalui penelitian lapangan dengan kuesioner yang diberikan langsung kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan untuk mendapatkan jawaban responden PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

##### 2) Data Sekunder

Data atau laporan perusahaan yang telah diolah perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing satuan organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1) Populasi

Populasi merupakan keseluruhan anggota suatu kelompok yang akan di jadikan subjek penelitian. J. Supranto (2008), mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karna karakteristiknya. Perbedaan-perbedaan itu disebabkan karna adanya nilai karakteristik yang berlainan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang berjumlah 1.554 orang.

### 2) Sampel

Menurut **Saifudin Anwanr (2010:88)** Sampel adalah sebagian dari populasi. Karna merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Penentuan sampel dalam penelitian adalah merupakan suatu langkah yang penting karna akan menentukan hasil penelitian nantinya. Menurut **J.Supranto (2008:67)**, sampel adalah cara pengumpulan data apabila yang diselidiki adalah elemen sampel dari semua populasi. Jumlah populasi nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang berjumlah 1.554 orang. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1554}{1 + 1554(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1554}{1 + 15,54}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{1554}{16,44}$$

$$n = 94.52$$

$$n = 95 \text{ orang}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jadi sampel yang di dapat dalam penelitian ini adalah sebesar 94.52 atau 95 orang dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,1. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental sampling* artinya metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai untuk menjawab pertanyaan.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Angket

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada para nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

### 3.5 Uji Kualitas Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap

pertanyaan adalah nilai koefisien korelasi atau nilai  $r$  hitung harus berada diatas 0.30 (Sugioyo,2009). Hal ini dikarenakan jika  $r$  hitung lebih kecil dari 0.30, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya daripada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian, maka kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.60$ .

### 3.6 Uji Asumsi Klasik

Model regresi memiliki beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk menghasilkan estimasi yang baik atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Asumsi-asumsi dasar tersebut mencakup normalitas, multikoinearitas, heteroskedatisitas, dan autokorelasi.

#### 3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan cara analisis grafik. Data bersifat normal, apabila diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga asumsi untuk melakukan model regresi dapat dilakukan (Iskandar,2010).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.6.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independent dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain.

Tujuan utama adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{1-R^2}$$

Apabila nilai  $VIF > 10$ , maka model tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas.

### 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan alat uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *Durbin Watson* (Uji DW).





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji *durbin watson* hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel independen. Ketentuan dalam mengambil keputusan dalam menggunakan uji *durbin watson* diantaranya ialah :

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi.
2. Angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Angka D-W diatas 2 berarti ada korelasi negatif.

### 3.7 Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Persamaan yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Nasabah
- a : Konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien regresi dari masing-masing variabel
- X<sub>1</sub> : *Tangible*
- X<sub>2</sub> : *Reliability*

- X3 : *Responsiveness*
- X4 : *Assurance*
- X5 : *Emphaty*
- e : Tingkat Kesalahan (*error*)

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian bersumber dari jawaban dan pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan skala likerts, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

**Tabel 3.1 : Kriteria Skor Variabel Penelitian**

Skor	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Untuk pertanyaan yang negatif penilaian dilakukan dengan cara sebaliknya, seperti pertanyaan alternatif jawaban sangat setuju diberi nilai 1 dan untuk sangat tidak setuju diberi nilai 5.

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linesr berganda berdasarkan uji signifikasi simultan (f tes), uji signifikasi parameter indifidual (t tes), tes uji koefisien derterminasi ( $R^2$ ).

#### 3.8.1 Uji Simultan (f)

Pengujian hipotesis uji simultan digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka kepercayaan nasabah serta pelayanan *customer service (cs)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

### 3.8.2 Uji parsial (t)

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ).

- Jika nilai t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah
- Jika nilai t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service (cs)* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah

### 3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.