

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Yogyakarta dengan objek penelitian BCA SYARIAH Cabang Yogyakarta.

#### **3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen adalah kualitas layanan (X)
2. Variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y)

##### **3.2.2 Definisi Operasional Variabel**

###### **3.2.2.1 Variabel Independen**

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan pendidikan.

###### **1. Kualitas pelayanan**

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah yaitu model CARTER. Mengacu pada pendapat Othman dan Owen (2001) mengenai dimensi kualitas pelayanan model CARTER yaitu :

- a. *Compliance fully with Islamic law and principles*, adalah kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip prinsip

syariah, seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggungjawaban (Othman & Owen, 2001). Indikator-indikator variable ini adalah sebagai berikut (Othman & Owen, 2001):

1. Menjalankan prinsip dan hukum Islam
  2. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
  3. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami
  4. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
  5. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi
- b. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan . (Othman & Owen, 2001). Indikator-indikator variabel ini adalah :
1. Karyawan yang sopan dan bersahabat
  2. Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan
  3. Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman
  4. Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening
  5. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas
- c. *Kehandalan (Reliability)* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Othman & Owen, 2001). Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut :
1. Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)
  2. Penyediaan produk dan layanan yang luas

3. Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin
  4. Waktu (jam) layanan yang optimal
  5. Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Ketersediaan ATM)
- d. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya. Indikato-indikator variabel ini adalah sebagai berikut :
1. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik
  2. Transaksi yang cepat dan efisien
  3. Jam operasi yang jelas
  4. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas
  5. Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa
- e. *Empathy*, adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas batas menjunjung etika profesi. (Othman & Owen, 2001). Indikator-indikator variabel ini adalah :
1. Lokasi yang mudah dijangkau
  2. Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali
  3. Bank memiliki aset dan modal yang besar
  4. Penyediaan area parkir yang memadai
  5. Kerahasiaan data nasabah yang terjamin
  6. Manajemen yang meyakinkan
  7. Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan
  8. Penetapan tarif layanan yang rendah

f. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan. (Othman & Owen, 2001). Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan
2. Karyawan bersedia membantu konsumen
3. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami
4. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan
5. Layanan yang cepat dan efisien
6. Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup.

#### **3.2.2.2 Variabel Dependen**

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (Yamit, 2013). Adapun indikator-indikator kepuasan pelanggan adalah (Fauzi & Suryani, 2018):

1. Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan bank
2. Kepuasan terhadap hubungan personal dengan karyawan bank
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh BANK ISLAM kepada nasabahnya  
bagus

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat setuju, setuju, biasa-biasa, kurang setuju, dan tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| a. Jawaban sangat setuju       | diberi bobot 5  |
| b. Jawaban setuju              | diberi bobot 4  |
| c. Jawaban biasa-biasa         | diberi bobot 3  |
| d. Jawaban tidak setuju        | diberi bobot 2  |
| e. Jawaban sangat tidak setuju | di beri bobot 1 |

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai penulis dalam penelitian ada yaitu pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data dalam penelitian ini dapat dikumpulkan dengan teknik Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, yaitu konsumen nasabah Bank BCA Syariah.

Data primer yang dibutuhkan adalah :

1. Data karakteristik responden

Meliputi data jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan

2. Data mengenai jawabab responden mengenai kualitas layanan (*compliance reliability, responsiveness, assurance, emphyaty, dan tangibles*) dan kepuasan konsumen.

### 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen BCA Syariah di Yogyakarta.

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari penelitian yang dilakukan dengan mengambil populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel yang akan diteliti mengikuti rumus di bawah ini (Djarwanto & Subagyo, 2006) :

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)^2$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$Z \frac{1}{2} \alpha$  : Batas luar daerah. Nilai  $Z \frac{1}{2} \alpha$  adalah sebesar 1,96. Angka ini didapat dari tabel *t*, karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui. Maka tabel-tabel tidak berdistribusi normal langsung sehingga untuk jumlah populasi

yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai *tabel Z*.

E : Kesalahan maksimum yang mungkin dialami.

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 5% sedangkan deviasi standar rata-ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{1.96}{0.05} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampelnya adalah 96 orang.

### 3.4.3 Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan sampel mudah (*convenience sample*) yaitu peneliti memilih responden berdasarkan kemudahan atau kebetulan saat menemui konsumen yang sedang atau pernah melakukan pembelian jasa Bank BCA Syariah.

## 3.5 Validalitas Dan Reliabilitas

### 3.5.1 Uji Validalitas

Validalitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validalitas suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi *product momen pearson* ( $r$ ). Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Hasil

korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran statistic tertentu dengan menetapkan taraf  $\alpha$  sebesar 5%. Setiap item dikatakan valid jika memiliki nilai korelasi lebih besar dari  $r_{table}$   $n=96$  dan  $\alpha = 5\%$  atau  $r_{hitung} > r_{table}$  (Ghozali, 2013).

### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliable artinya dapat dipercaya atau diandalkan, reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Tes ini digunakan untuk konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu butir pertanyaan dinyatakan reliabel apabila koefisien  $\alpha \geq 0,6$  (Ghozali, 2013).

## **3.6 Analisis Data**

### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan profil konsumen berdasarkan karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan.

### **3.6.2 Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaikkan turunkan



nilainya). (Sugiyono, 2014). Model dalam analisis regresi berganda ini adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan konsumen

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$  = koefisien regresi dari variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5,$

$X_6$

$X_1$  = *compliance*

$X_2$  = *Assurance*

$X_3$  = *Reliability*

$X_4$  = *tangibles*

$X_5$  = *Empathy*

$X_6$  = *Responsiveness*

### 3.6.3 Uji Hipotesis

#### 3.6.3.1 Uji T (Signifikan Parsial)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0 : r = 0$  atau  $H_a : \neq 0$

$H_0$  = format hipotesis awal (hipotesis nol)

$H_a$  = format hipotesis hubungan antar variabel

1. Penetapan hipotesis statistik

- $H_0 : \rho = 0$ , maka variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- $H_a : \rho \neq 0$ , maka variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

## 2. Perhitungan nilai tes statistik

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan korelasi berganda. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi Software *SPSS 20.0 for Windows* agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat.

## 3. Pengambilan Keputusan

Kriteria pengambilan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $p\text{value} < 0,05$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (berpengaruh).
- b. Jika  $p\text{value} > 0,05$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (tidak berpengaruh).

### 3.6.3.2 Uji-F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara

bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap dependen

$H_a$  : terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap dependen

Hipotesis kemudian diuji untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesisnya. Pengujian hipotesis ditunjukkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji F atau yang biasa disebut dengan *Analysis of varian* (Anova).

Pengujian Anova atau Uji F bisa dilakukan dengan dua cara yaitu melihat tingkat signifikansi atau dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  - pengujian dengan tingkat signifikansi pada tabel Anova  $< \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (berpengaruh), sementara sebaliknya apabila tingkat signifikansi pada tabel Anova  $> \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima (tidak berpengaruh).

Pengujian dengan menggunakan pvalue dilakukan dengan ketentuan yaitu:

Kriteria Uji:

- a. Jika  $pvalue < 0,05$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (berpengaruh).
- b. Jika  $pvalue > 0,05$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (tidak berpengaruh).

### 3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a. Jika  $K_d$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* lemah.
- b. Jika  $k_d$  mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* kuat.

#### **3.6.4 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari model-model analisis data penelitian. Pengujian asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan maksud mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan. Model persamaan regresi linier berganda dapat diterima secara ekonomika jika memenuhi syarat Best Linier Unbiased estimation dan memenuhi asumsi dasar klasik yaitu:

##### **3.6.4.1 Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Menurut Ghozali (2013), uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model dalam regresi yang digunakan ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya multikolinieritas. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Berikut ketentuan prosedur pengujiannya :

1. Perumusan Hipotesis Operasional Nihil ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )  
 $H_0$  : tidak ada multikolinieritas pada model regresi berganda  
 $H_a$  : ada multikolinieritas pada model regresi berganda
2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis
  - $H_0$  gagal ditolak jika  $VIF \leq 10$  dan *tolerance*  $\geq 0,1$
  - $H_0$  ditolak jika  $VIF > 10$  dan *tolerance*  $< 0,1$
3. Menghitung nilai VIF dan *tolerance*  
Perhitungan nilai VIF dan nilai *tolerance* dilakukan dengan program pengolahan data SPSS *for windows*.
4. Menarik Kesimpulan sesuai butir (2) dan (3)

#### 3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi terdapat atau terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2013). Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola titik-titik pada

grafik Scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan ketentuan prosedur pengujian sebagai berikut :

1. Perumusan Hipotesis Operasional Nihil ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )

$H_0$ : tidak ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

$H_a$  : ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis
  - $H_0$  diterima jika residual pada gambar *Scatterplot* terlihat menyebar secara acak.
  - $H_0$  ditolak jika residual pada gambar *Scatterplot* terlihat tidak menyebar secara acak.

3. Membuat gambar *Scatterplot*

Pembuatan gambar *Scatterplot* dilakukan dengan program SPSS *for windows*.

4. Mengambil keputusan sesuai dengan butir (2) dan (3)

### 3.6.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus

terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal . Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* (Ghozali, 2013).

Ketentuan prosedur pengujiaannya :

1. Perumusan Hipotesis Operasional Nihil ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : data residual berdistribusi normal

$H_a$  : data residual tidak berdistribusi normal

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

- $H_0$  diterima jika data tersebar sekitar garis diagonal grafik normal

plot

- $H_0$  ditolak jika data tersebar jauh dari sekitar garis diagonal grafik

normal plot

3. Membuat grafik normal plot

Pembuatan grafik normal plot dilakukan dengan program *SPSS for windows*.

4. Mengambil keputusan sesuai dengan butir (2) dan (3)