

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah suatu penelitian atau metode yang didasari oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang sudah valid, ilmu yang dibangun dari data empiris, dapat diamati, dapat diukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata. Menurut Priyatbo (2010) penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan mengambil data-data berupa angka-angka. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk menjelaskan dan memaparkan dengan rinci olahan data terkait reputasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi (*population*) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah nasabah tabungan haji di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2009). Prosedur pengambilan data pada sampel yaitu hanya diambil sebagian dari populasi yang digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Roscopoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) memberikan saran- saran tentang ukuran sampel untuk penelitian, salah satunya yaitu saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2015). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 36 orang nasabah tabungan haji di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu (Nasution, 2010). Adapun pertimbangannya sebagai berikut:

1. Memiliki rekening tabungan haji di Bank BNI di Yogyakarta.

2. Sudah berpindah rekening di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.
3. Saat ini sudah menggunakan jasa layanan tabungan haji di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta minimal sudah melakukan durasi setoran sebanyak 2 (dua kali). Kriteria ini diambil karena nasabah yang sudah melakukan transaksi sebanyak 2 (dua) kali diharapkan dapat mengetahui dengan baik mengenai kualitas layanan.

### C. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mendapatkan keterangan, informasi, dan data lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuisisioner. Kuisisioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel-variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2015).

Dalam kuesioner ini, penulis menggunakan skala *likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu (Kinneer dalam Umar,2010). Dengan skala tersebut maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel tersebut

dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item – item instrumen pertanyaan (Sugiyono, 2015).

Untuk pengumpulan data dalam kuesioner, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* dengan lima kriteria yaitu:

Sangat setuju	: SS
Setuju	: S
Netral	: N
Tidak Setuju	: TS
Sangat Tidak Setuju	: STS

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian atau responden yang telah dipilih dengan cara menuliskan jawaban pada kuesioner (Sonny Sumarsono, 2004). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban pada kuisisioner yang diisi oleh nasabah tabungan haji Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang berkaitan dengan reputasi, kualitas layanan, dan kepuasan.

#### **E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

##### **1. Variabel Independen (X)**

##### **Reputasi**

Menurut Weiss *et al.*, dalam Pursetyaningsih (2008) reputasi adalah kepercayaan secara keseluruhan atau keputusan mengenai tingkatan dimana sebuah perusahaan diberikan penghargaan diposisi terhormat dan tertinggi. *Image* perusahaan merupakan bagian signifikan dari terbentuknya sebuah reputasi. Dikutip dalam buku Rosady Ruslan (2008) yang menjelaskan bahwa terdapat kesamaan makna dan arti antara reputasi dan citra. Citra merupakan pencapaian utamanya dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang akan diraih bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Dalam kaitannya dengan reputasi, dari *image* itulah publik dapat menangkap atribut-atribut hebat yang melekat di perusahaan. Untuk mengukur variabel ini yang mengacu pada penelitian Selnes dalam Smith and Wright (2004) memakai 4 (empat) indikator diantaranya adalah nama baik, reputasi pesaing, dikenal luas, dan kemudahan diingat. Contoh dari item pernyataannya adalah “Menurut saya Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki nama baik dikalangan masyarakat”.

### **Kualitas Layanan**

Sembiring, *et al*, (2014) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi

harapan pelanggan. Untuk mengukur variabel ini yang mengacu pada Othman & Owen (2002) dimana mereka mengembangkan pengukuran kualitas layanan yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah sehingga peneliti menggunakan 6 (enam) indikator diantaranya adalah : *compliance*, jaminan (*assurance*), realibilitas (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Contoh dari item pernyataannya adalah “Bank BNI Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam”.

## 2. Variabel Dependen (Y)

### Kepuasan

Menurut Sunarto (2004), kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relative terhadap harapan pembeli. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Untuk mengukur variabel ini dikembangkan oleh Oliver (1980) menggunakan 6 item pernyataan. Contoh dari pernyataannya adalah ” Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta”.

## F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrumen penelitian. Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan metode *Bivariate Pearson* dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Menurut Hair, *et al* (2014) sebuah instrumen penelitian dapat diterima jika nilai signifikansi dari setiap itemnya adalah  $< 0,05$ . Untuk itu item yang digunakan dalam penelitian ini adalah item yang mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan atau keakuratan suatu alat ukur atau kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama (Nasution, 2001). Instrumen yang dikatakan *reliable* jika instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Cooper & Schindler, 2014). Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode analisis *Cronbach alpha* dengan bantuan SPSS. Menurut Hair *et al.*, (2014), sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* jika memiliki

nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ . Semakin mendekati angka 1 nilai *cronbach alpha*, maka semakin baik instrumen pengukuran. Untuk itu nilai *cronbach alpha* dalam penelitian ini yaitu harus  $\geq 0,60$ .

#### G. Uji Asumsi Klasik

Diperlukannya uji asumsi klasik pada data yang akan diolah sebelum dilakukan pengujian selanjutnya yaitu uji analisis regresi (Ghozali, 2011).

##### 1. Uji multikolonieritas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolonieritas adalah keadaan dimana regresi terjadi antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolonieritas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolonieritas (Priyatno, 2009).

##### 2. Uji Normalitas



Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi, residual memiliki data terdistribusi normal atau tidak. Cara yang baik untuk mengetahui bahwa residual berdistribusi normal atau tidak dengan menganalisis grafik, yaitu grafik *Normal Probability Plot*-nya. Pada prinsipnya yaitu normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal di grafik. Jika datanya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garisnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan, jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Gozali, 2009).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik yaitu apabila tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas didalam model regresi yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Apabila titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dengan pola yang tidak jelas, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2009).

## H. Uji Analisis Data

Analisis regresi merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur keberadaan korelasi antar variabel dan untuk menunjukkan suatu arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi menjelaskan dan menunjukkan suatu hubungan yang diperoleh dalam pengolahan data yaitu dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antar variabel. Hubungan fungsional yang terdiri dari dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi disebut analisis regresi berganda (Priyatno, 2009)

Dalam penelitian ini persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (kepuasan nasabah tabungan haji)

X<sub>1</sub> : Variabel independen ( reputasi)

X<sub>2</sub> : Variabel independen ( kualitas layanan)

a : Konstanta

b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> : Koefisien regresi

e : Koefisien variabel pengganggu

### 1. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besaran presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2009). Penilaian pada koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Penilaiannya yaitu apabila  $R^2$  bernilai kecil maka diartikan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Selanjutnya apabila nilai yang diperoleh mendekati angka 1 (satu) dapat diartikan bahwa variabel independen memberikan sumbangan pengaruh bahwa hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## **2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Dalam uji statistik F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama- sama terhadap variabel dependen yang diuji. Variabel independen atau bebas pada penelitian ini yaitu reputasi dan kualitas layanan terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan nasabah tabungan haji yaitu dengan menentukan taraf signifikansi sebesar 0,05.

## **3. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu uji t yang digunakan untuk menguji dan melihat besaran pengaruh satu

variabel independen (bebas) secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Dalam uji t untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pada masing- masing variabel dependen dengan cara menentukan taraf signifikansi yaitu sebesar 0,05. Jika nilai probabilitas t lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima.