

III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung yang bealamat di Jl. Hasanudin No. 90 E Teluk Betung, Bandar Lampung

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka-angka yang akan diolah dan dianalisis sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

2. Data Kualitatif

Adalah data yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis, dan juga melalui penilaian menggunakan skor.

Dalam penelitian skripsi ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survai. Penelitian survai adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Penelitian survai

yang digunakan disini adalah penelitian survai yang bersikap penjelasan yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

3.3.Sumber Data

Dalam penelitian ini sumberdata yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui observasi, pembagian angket atau kuesioner kepada nasabah Bank CIMB Niaga Syariah

2. Data Sekunder

Merupakan data secara tidak langsung berhubungan dengan responden yang diteliti dan merupakan pendukung bagian dari penelitian yang dilakukan, yaitu data yang diperoleh dari instansi tempat dilakukannya penelitian.

3.4.Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

Kuesioner, yaitu salah satu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi menurut Arikunto (2002) adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah para nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung.

3.5.2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi. Karena dalam penelitian ini adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak memungkinkan peneliti meneliti seluruh pengguna yang ada di seluruh Indonesia. Oleh karena itu peneliti hanya mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung yang sudah cukup mewakili dari populasi yang ada.

Peneliti mengambil sampel menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2007) sampel yang dinyatakan ideal dan dapat mewakili populasi adalah sampel yang jumlahnya 20 x jumlah variabel. Oleh sebab itu dapat dicari ukuran sampel didalam penelitian ini. Jumlah sampel yang ideal adalah $20 \times 5 = 100$ jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel minimum yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Dimana alasan menggunakan sampel menurut Uma Sekaran karena pada penelitian sebelumnya yang sejenis menggunakan metode tersebut, sehingga untuk menghindari efek bias maka peneliti memilih metode yang sama.

3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *Accidental Sampling*. Melalui metode ini peneliti memiliki kebebasan memilih responden yang ditemui untuk diteliti. Menurut Sugiyono (2007:67) menyatakan bahwa *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik ini dijalankan dengan membagikan kuesioner kepada para nasabah PT. Bank CIMB Niaga Syariah yang datang dengan menitipkan kuesioner ini kepada pihak bank.

3.6. Identifikasi Operasional Variabel

Variabel pada umumnya dikategorikan menjadi 2 macam, yaitu:

1. Variabel bebas (independent)

Tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain.

Variabel independent dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati)

2. Variabel terikat (dependent)

Variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah mendefinisikan sebuah konsep sehingga dapat diukur dengan melihat faktor dimensi perilaku, karakter atau hal-hal yang melandasi sebuah konsep.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (tampilan fisik) (X1)	Fasilitas fisik yang dapat dilihat	Likert
	Reliability (kehandalan) (X2)	Kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan dengan segera dan akurat	Likert
	Responsiveness (ketanggapan) (X3)	Respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap	Likert
	Assurance (jaminan) (X4)	Kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan nyaman terhadap nasabah	Likert
	Emphaty (perhatian) (X5)	Komunikasi dan perhatian secara individual yang diberikan Bank kepada	Likert

		nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan nasabah	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah Bank	Hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kualitas layanan aktual penyedia jasa	Likert

Metode yang digunakan adalah metode dengan skala likert, yaitu dengan memberikan pilihan jawaban untuk satu pertanyaan, skor tersebut bergeser antara satu hingga lima, yaitu:

5. Sangat setuju
4. Setuju
3. Netral
2. Tidak setuju
1. Sangat tidak setuju

3.8. Model Analisis Data

Agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan uji statistika sebagai sarana untuk menganalisis data yang telah diperoleh. Untuk mempermudah analisis digunakan aplikasi pengolah data SPSS.

Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menguji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, yang berupa item-item pertanyaan dalam kuisisioner. Setelah itu analisis dilanjutkan dengan menggunakan uji regresi liner berganda.

3.8.1 Uji Validitas

Suatu instrumen yang dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas bertujuan untu menguji sejauh mana item kuesiner yang valid dan mana yang tidak. Uji kevaliditas menggunakan korelasi produk moment sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi produk moment
- N = banyaknya sampel
- X = Item
- Y = Total Variabel (Sugiyono:2007)

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus di atas lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varians kesalahan acak atau uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right], \text{ (Arikunto, 2002)}$$

Keteraangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item
- V_t^2 = varian total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,5.

3.8.3 Analisis Regresi

Analisis ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik.

Dengan banyaknya variabel independent yang lebih dari satu maka untuk mencari pengaruh dari kelima variable diatas maka digunakan formulasi seperti dibawah ini :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e_t$$

Dengan rumus diatas maka akan diketahui seberapa besar pengaruh dari kelima variabel independent terhadap variabel dependen secara bersama-sama.