

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan metode angket. Metode ini dipilih sebagai sumber data primer menggunakan kuesioner. Metode ini dilakukan dengan biaya penelitian relatif rendah dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Menurut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Fatihudin, (2015) Angket dapat diartikan sebagai sederetan daftar pertanyaan yang dibuat secara tertulis oleh peneliti untuk memperoleh data atau informasi yang berupa jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator, variabel-variabel dalam rumusan masalah yang akan diteliti yang kemudian diuraikan ke dalam beberapapertanyaan.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional digunakan untuk memberikan arti pada variabel yang digunakan sehingga menjadi terukur dan spesifik. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. **Tangible (X1)**

Tangible dalam penelitian ini merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang digunakan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan sekaligus menjadi simbol/khas dari Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

2. **Responsiveness (X2)**

Responsiveness dalam penelitian ini merupakan kesediaan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan responsif serta tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas.

3. **Reliability (X3)**

Reliability dalam penelitian ini merupakan kemampuan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, akurat, terpercaya dan sesuai dengan harapan yang sesuai dengan nasabah.

4. Assurance (X4)

Assurance dalam penelitian ini merupakan kepercayaan dan kejujuran yang dimiliki oleh Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Kebebasan dari rasa bahaya, risiko atau keraguan. Memiliki keahlian dan pengetahuan, kesopanan, rasa hormat dan keramahan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan

5. Empathy (X5)

Empathy dalam penelitian ini merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

6. Kepuasan (Y)

Kepuasan dalam penelitian ini merupakan respon dan tanggapan nasabah terhadap suatu pelayanan jasa Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan yang sudah dirasakan dan dapat membandingkan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan lebih.

C. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen

(variabel terikat) (Sugiyono, 2017). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Tangible* (X1)
- b. *Responsiveness* (X2)
- c. *Reliability* (X3)
- d. *Assurance* (X4)
- e. *Empathy* (X5)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas) (Sugiyono, 2017). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

D. Populasi dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) 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. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan yang bertransaksi pada tahun (2022) sebanyak 3.426 Sumber: *Management Information System PT Pegadaian*, (2023),

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Kriteria nasabah yang digunakan untuk menjadi sampel yaitu:

- a. Nasabah aktif Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan yang melakukan transaksi minimal 2 kali.
- b. Pernah melakukan transaksi secara langsung (*offline*) minimal 1 tahun terakhir di kantor pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Slovin dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* (mewakili) agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e = \text{Error Margin}$ (memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menentukan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*)

$$e = (100\%)$$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{3426}{1+3426(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3426}{1+3426(0,01)} = \frac{3426}{1+34,26} = \frac{3426}{35,26}$$

$n = 97,1$ maka jumlah total sampel minimal adalah 97 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 130 responden. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya data yang tidak memenuhi dengan kriteria atau *error*.

E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam melakukan pengukuran terhadap kuesioner, maka peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih (Sugiyono, 2017). Dengan skala likert responden memilih jawaban dari variabel yang dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3. 1 Opsional Jawaban Responden

Keterangan	Bobot Nilai (+)
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Sumber: Sugiyono (2017)

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

1. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan sebanyak 30 responden yang merupakan sampel dari populasi penelitian. Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasi item dengan menggunakan Pearson Correlation. Apabila didapatkan nilai Pearson Correlation yang positif dan signifikan, maka item tersebut valid. Pengujian menggunakan teknik analisis Pearson Correlation Product Moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum X_1Y_1tot) - (\sum X_1)(\sum X_1tot)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n\sum x_{tot}^2 - (\sum x_{tot})^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X_i$ = Jumlah skor item

$\sum x_{tot}$ = Jumlah skor jawaban

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban item

$\sum x_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$ = Jumlah perkalian skor jawaban item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2017). Oleh Karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Sesuai Hair et al. (2006) reliabilitas instrumen ditekankan pada konsistensi internal item-item pengukuran dalam mengukur sebuah konstruk. Dengan demikian skor reliabilitas yang dihasilkan menunjukkan konsistensi tersebut. Jika skor reliabilitas yang dihasilkan rendah berarti isi dari item-item pengukuran tersebut dikatakan sangat beragam sehingga total skor yang dihasilkan bukan merupakan yang terbaik menilai konstruk.

Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha (α). Statistik alpha cronbach menghitung konsistensi internal berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruksi dikatakan reliabel jika memiliki statistik *alpha cronbach* sekurang-kurangnya 0,70. Namun beberapa penelitian lain mensyaratkan nilai ini cukup sekurang-kurangnya 0,50. Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilford. Berikut adalah tabel reliabilitas Guilford:

Tabel 3. 2 Reliabilitas Guilford

Koefisien	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,7 – 0,89	Reliabel
>0,9	Sangat Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode Kolmogorov Smirnov, dengan menggunakan SPSS 25 (Ghozali, 2016). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- 1) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) Ghozali (2016). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas $>0,05$ berarti bebas dari heteroskedastisitas
- 2) Nilai probabilitas $<0,05$ berarti terkena heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X antara residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel- variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/ \text{tolerance}$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2013).

3. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

a. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap variabel terikat Kepuasan dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi *Tangible*

b₂ = Koefisien regresi *Responsiveness*

b₃ = Koefisien regresi *Reliability*

b₄ = Koefisien regresi *Assurance*

b₅ = Koefisien regresi *Empathy*

X₁ = Variabel *Tangible*

X₂ = Variabel *Responsiveness*

X₃ = Variabel *Reliability*

X₄ = Variabel *Assurance*

X₅ = Variabel *Empathy*

e = Nilai standar error

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini

menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

b. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016) Koefisien Determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis simultan adalah metode statistic yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linier berganda. Nilai F dapat dilihat dari output dengan menggunakan program SPSS 25, analisis uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kecocokan antara variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinan

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah pengamatan

F = F Hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F Tabel

Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$

b. Uji T

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis adalah suatu metode statistic yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Untuk menguji signifikan tidaknya variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan (Y) secara parsial dan dominan digunakan uji hipotesis parsial (uji t).

Persamaan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta}{Sb}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

β = jumlah pengamatan

Sb = Deviasi variabel

Dalam uji t menggunakan *level of signifikan* (α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$.

Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan $< 0,05$

c. Uji Variabel Dominan

Uji variabel dominan dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh dominan di dalam regresi linier. Gunawan (2017) mengungkapkan bahwa uji dominan sebagai alat uji untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) yang dilihat dari nilai koefisien regresi (b) yang distandarisasi dengan nilai beta. Kriteria uji dominan yaitu jika nilai koefisien regresi variabel memiliki nilai terbesar, maka variabel tersebut memiliki pengaruh dominan. Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, cara untuk menentukan variabel bebas yang berkontribusi terbesar atau berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah dengan melihat nilai *standardized coefficients beta* yang paling tinggi dan tingkat signifikansi.