

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Fatihudin, (2015) data kuantitatif adalah metode ilmiah sebab sudah memenuhi kaidah ilmiah yang konkrit, obyektif, terukur, rasional, sistematis. Metode kuantitatif merupakan data angka yang akan sebagai alat ukur dalam statistik sebagai uji pengukuran perhitungan yang berkaitan dengan masalah teliti yang menghasilkan kesimpulan.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian populasi atau sampel dari angka atau bilangan yang mempunyai sifat relatif mudah dan akurat dengan menggunakan program spss yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan dengan hubungan antar variabel.

Tata cara survey dipilih sebagai sumber data primer memakai kuesioner. Tata cara ini dicoba dengan biaya riset relatif kecil serta bisa dicoba dengan durasi yang relatif pendek. Bagi Sugiyono (2017), pengumpulan informasi pada riset survey dicoba dengan memakai instrumen ataupun tanya jawab buat memperoleh asumsi dari responden. Hingga bisa disimpulkan riset yang mengutip ilustrasi dari satu populasi(informasinya digabungkan dari ilustrasi atas populasi buat

menggantikan semua populasi) serta memakai angket selaku perlengkapan pengumpul informasi yang utama.

## **B. Definisi Operasional Variabel**

### **1. Variabel Terkait (Variabel Dependen)**

Menurut (Sugiyono, 2017) Variabel dependen atau variabel terikat adalah elastis yang dipengaruhi ataupun dampak sebab terdapatnya elastis bebas (variabel bebas). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah (Y). Kepuasan dalam penelitian ini merupakan respon dan tanggapan nasabah terhadap produk maupun jasa PNM Mekaar Cabang Kenjeran yang sudah dirasakan dan dapat membandingkan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan lebih.

### **2. Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Menurut Sugiyono (2017) Variabel independen ataupun variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau jadi sebab pergantian atau kelihatannya fleksibel terbatas (fleksibel terikat). Fleksibel leluasa yang digunakan dalam studi ini ialah berlaku seperti berikutnya:

#### **a. Kualitas Pelayanan (X1)**

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh PNM Mekaar Cabang Kenjeran untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (2011) indikator Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

- a. *Tangibles*, penampilan fisik AODan fasilitas di PNM Mekaar Cabang Kenjeran dalam melayani nasabah.
- b. *Reliability*, kemampuan PNM Mekaar Cabang Kenjeran dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara, akurat, terpercaya dan memuaskan nasabah.
- c. *Responsiveness*, kemauan PNM Mekaar Cabang Kenjeran membantu para nasabah dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- d. *Assurance*, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya PNM Mekaar Cabang Kenjeran untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy*, kepedulian dan perhatian *barber* di PNM Mekaar Cabang Kenjeran pada nasabah dan memahami kebutuhan para nasabah.

**b. Risiko (X2)**

risiko dalam penelitian ini adalah anggapan ketidakpastian yang dihadapi oleh nasabah ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi yang mungkin dialami saat melakukan transaksi di PNM Mekaar Cabang Kenjeran.”Indikator yang dipersepsikan dari risiko menurut (Sumarwan et al., 2011) adalah sebagai berikut:

- a. Risiko Keuangan, risiko keuangan nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi.
- b. Risiko Sosial, risiko sosial nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi

- c. Risiko Kinerja, risiko kinerja nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi
- d. Risiko Psikologis, risiko psikologis nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi
- e. Risiko Fisik, risiko fisik nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi
- f. Risiko Waktu, risiko waktu nasabah PNM Mekaar Cabang Kenjeran saat bertransaksi

**c. Kualitas Produk (X3)**

Kualitas Produk dalam penelitian ini adalah tanggapan konsumen terkait kehandalan, desain, konformasi, daya tahan, dan kinerja suatu produk yang ditawarkan PNM Mekaar Cabang Kenjeran kepada semua nasabah. Menurut Garvin dalam (Laksana, 2019) menemukan 8 dimensi kualitas produk yang terdiri dari:

- a. *Performance* (performansi), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan nasabah ketika ingin membeli suatu produk di PNM Mekaar Cabang Kenjeran
- b. *Feature* (keistimewaan tambahan) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.

- c. *Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan tingkat probabilitas atau periode waktu tertentu, dengan demikian kehandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk ini.
- d. *Conformance* (konformasi) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan nasabah, konformasi merefleksikan derajat dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta sering didefinisikan sebagai konformasi terhadap kebutuhan (*Conformance to Requirements*).
- e. *Durability* (daya tahan) merupakan ukuran masa pakai suatu produk karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.
- f. *Service ability* (kemampuan Pelayanan) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
- g. *Aesthetics* (estetika) merupakan karakteristik yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan referensi atau pilihan individual. Dengan demikian, estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu.
- h. *Perceived quality* (kualitas yang dirasakan) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk
- d. Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka pada PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

Adapun indikator dari kepuasan nasabah yaitu antara lain sebagai berikut (Nadia, 2018).

- 1) Kinerja merupakan cara kerja karyawan bank apakah sudah memberikan kualitas dan kuantitas baik dalam melaksanakan tugasnya dan juga bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya.
- 2) Perasaan puas merupakan emosi positif yang diberikan nasabah terhadap produk atau jasa yang konsumen gunakan karena sesuai dengan yang ia harapkan sehingga nasabah merasa puas.
- 3) Kepuasan Menyeluruh merupakan tanggapan yang diberikan oleh nasabah dimana nasabah merasa puas terhadap produk maupun Pelayanan yang diberikan oleh bank seperti pada penanganan keluhan, penilaian nasabah dan kepatuhan syariah telah terlaksanakan dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah

### **C. Populasi dan Teknik Sampling**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) populasi penelitian merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik dalam menentukan penelitian untuk dipelajari dan hasilnya

disimpulkan. Populasi penelitian ini merupakan seluruh nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sebanyak 7988 nasabah

## 2. Teknik Sampling

Sampel merupakan suatu tindakan alat ukur sampel dalam penelitian dengan dilakukan statistik untuk membuktikannilai besarnya sampel pada obyek penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2019) merupakan suatu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran
- b. Berusia 20 – 40 tahun

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

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

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{7988}{1+7988(10\%)^2}$$

$$n = \frac{7988}{1+7988(0,01)} = \frac{7988}{1+8,63} = \frac{7988}{80,88}$$

$$n = 98,7$$

Maka Jumlah total sampel minimal adalah 98 responden, kemudian mendekati eror margin peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 116 responden. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya data yang tidak memenuhi dengan kriteria atau *error*.

#### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini menggunakan perusahaan PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran yang memiliki alamat Jl Sidotopo Wetan Mulya 1 Nomer 55 Surabaya. Penelitian ini diambil dalam kurun waktu satu minggu.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Angket ialah metode pengumpulan informasi dengan metode membagikan catatan persoalan yang dibagikan pada konsumen, 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**

Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. 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**

Alat pengukuran dapat diketahui dilihat dari kriteria utamanya, yaitu:

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2021) uji validitas ialah perlengkapan buat mengukur sah ataupun valid tidaknya sesuatu angket. sesuatu angket dibidang asi bila persoalan pada angket sanggup buat mengungkapkan suatu yang hendak diukur oleh angket itu. Metode kolerasi dampingi angka biji persoalan dengan angka kontruk

ataupun elastis. Dengan metode memastikan angka R bagan ialah  $R_{bagan} = df(N-$

2) Tingkatan signifikansi yang dipakai 0,05. Kriteria pengujian yaitu:

- 1)  $H_0$  diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dapat dikatakan valid atau sah
- 2)  $H_0$  ditolak apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dapat dikatakan tidak valid atau sah

### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghazali (2021) eksperimen reliabilitas yakni perkakas ukur untuk mengukur suatu angket yang yakni indikator dari fleksibel atau konstruk. Suatu angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang pada perkara ialah tidak berubah- ganti atau wajar dari lama ke waktu. Dengan begitu angka reliabilitas yang diperoleh membuktikan kestabilan itu. Bila angka reliabilitas yang diperoleh kecil berarti isi dari item- item pengukuran itu terbilang amat beraneka ragam alhasil keseluruhan angka yang diperoleh bukan ialah yang terbaik memperhitungkan konstruk.

Koefisien reliabilitas dikenal dari besarnya koefisien  $\alpha$ . Statistik alpha cronbach membagi kestabilan dalam bersumber pada atas pada umumnya hubungan dampingi item (penanda). Instrumen (berkas penanda) sesuatu konstruk terbilang reliabel bila mempunyai statistik alpha cronbach sedikitnya 0,70.

### **2. Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2021) uji normalitas data merupakan tujuan dalam menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual yang dimiliki distribusi normal. Variabel dependen dan variabel independen diperoleh dari

selisih kedua variabel sehingga memiliki nilai aktual (sebenarnya) disebut sebagai nilai residual yang diperoleh dalam regresi linear sederhana. uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi merupakan metode untuk menentukan terkait dampak variabel, maka untuk memperoleh model regresi baik yaitu nilai residual yang distribusi normal atau menuju normal. Untuk mengetahui apakah nilai residual yang distribusi normal atau menuju normal memiliki dua cara yaitu analisis grafik (grafik histogram dan grafik normal *probability plot*) dan analisis *Uji One Sample Kolmogorov Smirnov*. Maka dapat di definisikan sebagai berikut:

- 1) Analisis grafik merupakan salah satu menjadikan mudah untuk mengetahui normal nilai residual dengan grafik histogram dilakukan perbandingan antara data observasi serta distribusi menuju nilai residual normal. Analisis grafik normal *probability plot* memiliki pedoman pengambilan keputusan adalah jika data menuju garis diagonalnya maka dapat dinyatakan sebagai nilai sisa atau nilai ditribusi normal.
- 2) Analisis *Uji One Sample Kolmogorov Smirnov* dilakukan untuk mengetahui ditribusi data apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform atau exponential. Hal ini terkait dengan nilai residual yang di distribusi normal atau tidak dari nilai yang telah disignifikan. Seandainya nilai signifikan lebih dari 0,05 dinyatakan nilai residual normal, sedangkan nilai signifikan kurang dari 0,05 dinyatakan nilai residual distribusi tidak

normal. Penelitian ini dilakukan dengan uji normalitas yaitu analisis grafik.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan uji yang dilaksanakan sebelum menganalisis selanjutnya terhadap data yang dikumpulkan atau suatu syarat yang tercipta pada model regresi linear OLS (*Ordinary Least Square*) agar model tersebut menjadi valid alat ukur peduga. OLS merupakan suatu metode ekonometrik antara variabel independen sebagai penjelasan dan variabel dependen sebagai persamaan linear. Uji asumsi klasik bertujuan untuk memberikan suatu kejelasan bahwa persamaan regresi yang diperoleh mempunyai ketelitian dalam estimasi tidak bias dan konsisten. Hal ini uji asumsi klasik sebelum melakukan uji hipotesis, sehingga penguji penelitian menggunakan regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan beberapa uji yaitu uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

### **4. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2021) uji heteroskedastisitas merupakan tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Heteroskedastisitas disebut sebagai varian berbeda baliknya varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan tetap maka disebut homokedastisitas.

Untuk mengemukan tidak heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID).

Menurut Ghozali (2021;178) dalam dasar analisis data untuk uji pengambil keputusan sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 5. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2021) merupakan untuk menguji apakah model regresi yang diketahui adanya kolerasi antara variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang bagus sebaiknya tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Misalnya variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang nilai kolerasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk menciptakan dapat atau tidak multikolonieritas pada model regresi yang dikemukakan dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Untuk menguji multikolonieritas ini menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu nilai *variance inflation factor* (VIF) dari tabel coefficient dengan menggunakan analisis sebagai berikut:

- a. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , hal ini dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolonieritas pada penelitian tersebut.

- b. Jika nilai tolerance <0,10 dan VIF >10, hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat multikolonieritas pada penelitian tersebut

## 6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan data distribusi normal akibatnya uji hipotesis yang digunakan uji analisis regresi ganda (*multiple regression*). Menurut Ghozali (2021;08) merupakan untuk melihat arah serta seberapa besar untuk lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dalam penelitian untuk melihat keadaan bagaimana meningkat rendahnya variabel independen terhadap variabel dependen sebagai nilai manipulasi.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear ganda. Uji variabel independen (bebas) yaitu kualitas Pelayanan, risiko dan Kualitas Produk sedangkan uji variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini variabel dependen memiliki skala rasio serta variabel independen memiliki skala rasio. Untuk memperoleh data tersebut menggunakan *software* SPSS 25.

Untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan model regresi linear ganda persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Risiko

X3 = Kualitas Produk

e = Standart error

## 7. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019;99) uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah dalam penelitian yang memiliki rumus masalah dalam penelitian telah dinyatakan berbentuk suatu kalimat pertanyaan sebab jawaban yang diberikan baru didasarkan pada terori relevan belum mendasarkan pada fakta-fakta empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data. Hal ini unuk memastikan uji hipotesis memiliki tahap dalam pengujian hipotesis yaitu hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dengan menggunakan pengambilan perhitungan stastistik untuk melihat tingkat signifikan dan dasar pengujian penilaian.

Menurut Ghozali, (2016) analisis regresi selain alat ukur sebagai kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih mengasumsikan memiliki nilai yang akural sehingga penelitian ini diukur dari nilai Koefesian simultan (uji stastistik F) dan Koefesien parsial (uji stastistik T).

### a. Uji Koefisien Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2021) Koefisien parsial (uji stastistik T) mengungkapkan sebagaimana pengaruh satu variabel satu variabel independen

secara individual pada menjelaskan variasi variabel dependen. Menurut Ghozali(2021) misalnya nilai uji t dihitung lebih meningkat dibandingkan t tabel berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dalam perihal ini menunjukkan bahwa suatu variabel bebas (variabel independen) secara individual dapat mempengaruhi variabel terkait (variabel dependen). Untuk mengambil keputusan sebagai berikut:

- 1) Nilai hasil uji  $t <$  dari signifikan (0,05), berarti  $H_a$  (hipotesis alternatif) diterima yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara satu variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen).
- 2) Nilai hasil uji  $t >$  dari signifikan (0,05), berarti  $H_0$  (hipotesis alternatif) ditolak yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara satu variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen).

**b. Uji Koefisien Simultan (Uji F)**

Menurut Ghozali (2021) koefisien simultan (uji statistik F) mengungkapkan bahwa apakah semua variabel bebas (variabel independen) yang mengatur model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait (variabel dependen).

Menurut Ghozali (2021) untuk melaksanakan nilai F dalam hasil perhitungan nilai F menurut tabel, berarti nilai F bertaksir lebih besar dari pada nilai F tabel hingga  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , maka menunjukkan bahwa semua variabel bebas (independen) secara keseluruhan serta bermakna



mempengaruhi variabel terkait (variabel dependen). Misalnya dalam perhitungan nilai F menunjukkan kurang dari derajat kepercayaan 5% dan 10%  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima menjelaskan bahwa semua variabel independen secara keseluruhan dan menunjukkan mempengaruhi variabel terkait (variabel dependen). Untuk mengambil keputusan sebagai berikut:

Nilai uji F terhitung  $>$  tabel F atau probabilitas  $<$  signifikan (0,05), berarti  $H_a$  (hipotesis alternatif) diterima menunjukkan bahwa koefisien simultan variabel bebas (variabel independen) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terkait (variabel dependen).

Nilai uji F terhitung  $<$  tabel F atau probabilitas  $>$  signifikan (0,05), berarti  $H_a$  (hipotesis alternatif) ditolak menunjukkan menunjukkan bahwa koefisien simultan variabel bebas (variabel independen) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terkait (variabel dependen).

