BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang yang beralamat Jl. Jend Ahmad Yani No. 34 Blok A 4-5 Cipare Serang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan februari sampai dengan selesai.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan seksama apabila peneliti ingin mernyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah atau objek penelitiannya.[1]Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah bank BJB Syariah Cabang Serang yang menggunakan jasa PPOB. Dimana berdasarkan data yang didapat bahwa nasabah di bank BJB Syariah adalah tak terhingga

[1] A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Edisi 1, (Jakarta, Kencana, 2014), h. 145

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam.[2] Adapaun teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara teknik probability sampling. Dimana probability sampling yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample.[3] Sampel yang penulis teliti dalam penelitian ini yaitu sebanyak 97 sampel dari populasi yang tak terhingga

$$n = \left(\frac{Z\ \alpha/2\ \sigma}{e}\right)^2 = \left(\frac{(1{,}96).\ (0{,}25)}{0{,}05}\right)^2 = 96.04$$

Dengan begitu peneliti yakni dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sample random berukuiran 96,04 $\approx$ 97 akan memberikan selisih estimasi $\bar{x}$ dengan μ kurang dari 0,05. Jadi, sampel yang diambil 97 orang

[2]Awaliah, *Pengauh Promosi Catalog Terhadap Peningkatan Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam,* (Serang, UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten), h. 46

[3]Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kauntitatif*, Cetakan 1, (Yogyakarta, Graham Ilmu, 2014), H.100

C. Jenis Penelitian

Dalam metode ini penulis menggunakan anaisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan menunjukan nilai terhadap besaran/variable yang diwakili. Dan mengumpulan metode ini dilakukan dengan cara menyebar angket terhadap responden lalu dikumpulkan kemudian diolah menggunakan pengujian hipotesis.

D. Teknik Pengumulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen atau laporan yang bersumber dari Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang yang berkaitan.

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama dilapanangan. Data itu akan diperoleh langsung dari tempat penelitian dengan menggunakan metode kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

   Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti.[4] Observasi ini dilakukan pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang

2. Wawancara

   Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorsang lainnya dengan mengajukan pertanyaan,berdasarkan tujuan tertentu.[5] Wawancara ini dilakukan oleh penulis dengan supervisor bank BJB Syariah Kantor Cabang Seran

3. Studi Pustaka

---

[4]Digilib.Unila.Ac.Id (Di Akses Pada Tanggal 18 Maret 2019 Pukul 19:30)

[5]Khotib Triana, *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Kerja Agen* Asuransi, Skripsi (Serang, UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten) H.55

Studi Pustaka suatu pembahsan yang berdasarkan pada buku-buku referensi yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan maupun sebagai dasar untuk menggunakan rumus-rumus tertentu dalam menganalisa dan mendesain suatu struktur.[6] Studi pustaka pada karya tulis ini di dapat dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, skripsi dan lain-lain.

4. Angket atau kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, prilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh suatu sistem yang sudah ada.[7]

Ada dua macam kuesioner yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Kuesioner tertutup berisikan

---

[6]Eprints.Undip.Ac.Id>1805_CHAPTER_II (Diakses Pada Tanggal 19 Maret 2019 Pukul 19:36)

[7]Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, cetakan kedua, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada,2011), h. 132

pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi kuesioner jenis ini responden diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Sedangkan kuesioner terbuka merupakan angket atau pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk member kebebasa kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka[8]

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang ditujukan kepada nasabah Bank BJB Syariah Cabang Serang. Adapun skala yang pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.[9] Skala likert yaitu

[8]Sofyan Siregar, *Statistika Desktriptif…,*133

[9]Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta, PT: Rajagrafindo Persada, 2008), h. 154

skala yang berisi tingkat jawaban merupakan skala jenis ordinal sebagai berikut:

a. Sangat Setuju (SS), diberi skor 5
b. Setuju (S), diberi skor 4
c. Netral (N), diberi skor 3
d. Tidak Setuju (TS), diberi skor 2
e. Sangat Tidak Setuju (STS), diberi skor 1

E. Uji instrument Penelitian

Untuk mengethui apakah penelitian yang dilakukan memiliki validitas internal, seorang peneliti dapat mengukur dari sisi validitas dan reabilitas. Validitas berkaitan dengan ketepatan penggunaan indikator untuk menjelaska arti konsep yan diteliti. Sementara, reabilitas dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas konstruksi melalui analisis item, yaitu mengkorelasikasn skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Langkah analisis ini

dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih dari r tabel (r hitung > r tabel) dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator dinyatakan valid. Nilai r hitung dapat dilihat dengan analisis SPSS pada output Crounbach Alpha pada kolom Correleted item – Total Correlation. Sedangkan r tabel didapat dengan mancari degree of freedom terlebih dahulu dengan rumus deegre of freedom (df) = n – 2 (daam hal ini adalah jumlah sampel) dan alpha = 0.05, kemudian dilanjutkan dengan mencocokkannya dengan tabel t.[10]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara pengukurannya

[10]Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Depok: Raja Grafindo, 2013), h. 98

adalah dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengukuran ini dapat menggunakan software SPSS yang menyediakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dangan uji statistik. Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach Alpha > 0.70.[11]

F. Teknik analisis data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear sederhana.Analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan satu arah antar variabel, di mana variabel X berfeungsi sebagai variabel bebas (variabel yang memengaruhi), dan variabel Y sebagai variabel terikat (variabel yang dipengaruhi).[12]

Dalam melakukan analiais, digunakan bantuan computer dengan software IBM SPSS Statistik Versi

[11]Khotib Triana, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi*, Skrisp (UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, 2018), H.61

[12]Risma Purnadi, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Banten*, 2018

0.16.Persamaan regresi berdasar sampel dibaca pada *output* SPSS, yakni pada *output* Coefficients. Pada Unstandardized Coefficients B.

Model persamaan garis regresi linerar sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:[13]Y=a+Bx

Dimana:

Y= Variabel Dependen

X= Variabel Indevenden

a = Y ketika X=0 (konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel indevenden.

2. Uji Asumsi Klasik

Adapun, analisis regresi dengan metode estimasi *ordinary least squares* (OLS) akan memberikan hasil yang *best linier unbiased estimator*

[13]Mudraj Koncoro, *Metode Kuantitatif (Teori & Aplikasi Ekonomi dan Bisnis)*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), h. 99

(BLUE) jika memenuhi asumsi klasik.[14] Pada umumnya uji asumsi klasik terdiri dari lima hal, yakni, uji multikolienaritas, uji auto korelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji linearitas.

Adapun, uji asumsi klasik yang diterapkan pada penelitian ini adalah uji heteroskedastisitas dan uji normalitas saja. Untuk uji multikolienaritas tidak diterapkan pada penelitian ini, karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen (bebas) sehingga tidak mungkin terjadi multikolienaritas. Sedangkan uji autokorelasi tidak diterapkan, karena penelitian ini menggunakan data *cross section*, sehingga uji autokorelasi yang bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya (t-1) tidak diperlukan. Adapun uji linieritas juga tidak diterapkan,

[14] Imam Ghozali, *AplikasiAnalisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: BadanPenerbitUniversitasDiponegoro, 2016), h. 167.

karena sudah diasumsikan secara teori bahwa model bersifat linier. Berikut ini adalah dua uji asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residusial mengikuti distribusi normal.[15] Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residusial berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik Normal Probility Plots pada *output* SPSS. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Kemudian, untuk lebih memastikan hasil uji normalitas, digunakan uji KolmogorovSmirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov, didefinisikan dengan

[15]Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*,h. 154.

hipotesis dan dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut:[16]

H_0 : Data residual terdistribusi normal

H_1 : Data residual berdistribusi tidak normal

Tabel 3.1

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Normalitas

Berdasarkan Uji Kolmorov-Smirnov

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Data mengikuti distribusitertentu	Diterima	Probabilitas > 0,05
Data mengikuti distribusi tertentu	Ditolak	Probabilitas < 0,05

[16]Achmad Samsudin, *Universitas Pendidikan Indonesia*, diunduh pada tanggal 31 januari 2019 pukul 20:14

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residusial satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residusial satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

a. Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan nilai residual SRESID
b. Uji Park
c. Uji Glejser[17]

[17] Imam Ghazali, *Aplikasi anaisis multivariate*…, h. 138

3. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel (variabel X dan Y). Pada praktiknya, setiap melakukan analisis regresi secara otomatis sudah pasti melakukan analisis korelasi. Hasil koefisien korelasi dapat dilihat pada *output* Model Summary pada SPSS, dengan pedoman interpretasi sebagai berikut:[18]

Tabel 3.2

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

[18]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* h. 184.

4. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (dinotasikan dengan R^2) adalah sebuah kunci penting dalam analisis regresi. Nilai koefisien determinasi diinterpretasikan sebagai proporsi (%) varian variabel dependen, bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar nilai koefisien determinasi.[19]

5. Hipotesis

Hipotesis merupakan tindak lanjut dari kesimpulan-kesimpulan pada kerangka pemikiran yang akan diuji secara empiris, dan juga merupakan kesimpulan probabilistic sebagai jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian yang ada pada rumusan masalah kausalitas bukan yang deskriptif ataupun asosiatif.[20]

Jadi kesimpulan hasil uji sebagai berikut:

---

[19]Sukestiyarno, *StatistikaDasar*, (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 166.

[20]Husein Umar, *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 77

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel *independen* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti secara versial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen.*

G. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variable penelitian aalah penarikan batasan-batasan yang menjelaskan cirri spesifik yang lebih substantive dari sebuah konsep. Tujuannya adalah agar peneliti mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variable yang sudah didefinisikan konsepnya, yaitu maka penelitian ini harus memasukan proses ataupun operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk data kuantitatif gejala variable yang diteliti.

Sesuai dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung, maka penulis

mengidentifikasi dua variable dan indikatornya adalah sebagai berikut:

a. Variable X untuk pengaruh kualitas pelayanan, dimana variable ini merupakan variable bebas (independen variabel)
b. Variable Y untuk minat nasabah menabung, dimana variable ini termasuk dalam variable terikat (dependen variabel)

Dalam penelitian ini terdapat variabel, yakni variable bebas (independen variabel) dan variable terikat (dependen variabel)

1. Variable bebas atau X (independen variabel)

Yaitu variable yang dapat mempengaruhi variable lain (independen variable atau terikat). “variable ini digunakan untuk bisa mengetahui perbedaan variable yang dihipotesiskan, sedangkan menurut fungsi variable ini dapat dipengaruhi oleh variable lain”. Karena sering juga disebut juga variable yang

dipengaruhi atau variable bebas yang dapat dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung.

2. Variable terikat atau Y (dependen variabel)

Yaitu "variable yang dapat dipengaruhi pada variable lain (independen variable atau variable bebas) dimana kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, pengubah atau mengganti variable bebas", variable terikat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat nasabah menabung di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang.

Dari penjelasan diatas maka variable penelitian ini dapat dioperasionalkan sebagi berikut:

1. Kualitas pelayanan sebagi variable (X) yaitu:

Permintaan dari harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan apakah baik dan cepat menangani jika terjadi sesuatu dan pelayanan yang sesuai dengan

standar operasional prosedur yang sudah ada di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang dalam menangani kualitas pelayanan

2. Minat nasabah menabung variable (Y) yaitu

Minat nasabah menabung di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang. Apapun pengertian minat yaitu kecenderungan yang menetap dan adanya rasa tertarik pada bidang atau hal tertentu. Tersebut timbul terlebih dahulu sukar ditentukan secara yang pasti minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangi suatu objek tertentu.

Table 3.3

Operasional Variabe

Variable peneelitian	**Definisi**	**Indikator**	**Skala**
Kualitas pelayanan (X)	pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain	1. Bukti langsung (*Tangibless*) 2. Keandalan (*reliability*) 3. Daya tanggap (*responsiveness*) 4. Jaminan (*Assurance*) 5. Empati	Skala likert
Minat menanbung nasabah	Daya tarik yang ditentukan	1. Minat Transaksional 2. Minat	Skala likert

(Y)	oleh obyek tertentu yang membuat orang merasa senang dalam mempunyai keinginan berkecimpung atau berhubungan dengan obyek tersebut sehingga timbul suatu keinginan	referensial 3. Minat preferensial 4. Minat eksploratif	