

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 4 minggu yaitu dari pertengahan bulan April hingga pertengahan bulan Mei 2021, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

Penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 175, Cipete Kel. Sumurpecung, Kec. Serang, Kota Serang – Banten. Penelitian yang dilakukan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal-hal menarik yang ingin peneliti melakukan penelitian¹. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang mengambil pembiayaan pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang yang masih aktif menggunakan data selama 1 tahun (12 bulan) dengan jumlah nasabah 6.904 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi. Apabila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dilakukan dengan metode

¹ Uma Sekaran dan Roger Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 buku 2*, (Jakarta Selatan : Selemba Empat, 2017), hal. 53.

Convenience Sampling yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil atau terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. Untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus *Slovim* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

E = Persentase kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditoleransi sebesar 10%

Perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{6.904}{1 + (6.904 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{6.904}{1 + (69,04)} \\ &= \frac{6.904}{70,04} \\ &= 98,57 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden nasabah yang menggunakan pembiayaan pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

C. Instrument Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber pertama sehingga data ini harus dicari melalui narasumber wawancara langsung maupun melalui angket (kuesioner). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah seperti identitas nasabah dan pendapat nasabah tentang dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen untuk mengukur konsep dan variabel dalam desain survei, dengan dokumen penelitian yang berisi sejumlah pertanyaan terstruktur yang akan ditanyakan

kepada responden ². Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Dalam skala ini responden menyatakan persetujuan dan tidak setujunya responden terhadap sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1
Karakteristik Penilaian Pada Skala Likert Reputasi

No	Keterangan	Skala
1.	Sangat Tidak Baik	1
2.	Tidak Baik	2
3.	Cukup Baik	3
4.	Baik	4
5.	Sangat Baik	5

Intrument penelitian menggunakan kuesioner terhadap nasabah yang komitmen dalam menjaga kolektibilitas pembiayaan pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang dengan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

² Ujang Sumarwan, dkk, *Riset dan Konsumen*, (Kampus IPB Taman Kencana Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2011), hal. 65.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan Penelitian	Butir Kuisi one r
Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Keberadaan AC 2. Kebersihan gedung 3. Kelengkapan sarana prasarana 4. Interior ruangan 5. Sarana parkir	1, 2, 3, 4, 5
	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	6. Perhatian terhadap keluhan 7. Pemberian informasi 8. Respon terhadap keluhan 9. Perhatian terhadap kebutuhan 10. Pengertian terhadap kebutuhan	6, 7, 8, 9, 10
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	11. Kecepatan, ketepatan dan prosedur penyeteran 12. Ketepatan	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

		<p>elayanan</p> <p>13. Prosedur penarikan dana</p> <p>14. Jumlah hari dan jam pelayanan</p> <p>15. Kecepatan pelayanan</p> <p>16. Pelayanan antar jemput</p> <p>17. Kecepatan pengurusan</p> <p>18. Ketepatan pelayanan</p>	
	<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	<p>19. Menyelesaikan keluhan</p> <p>20. Menangani keluhan</p> <p>21. Kemudahan dalam menghubungi</p> <p>22. Merespon keluhan</p> <p>23. Tindakan cepat dan tanggap</p>	<p>19, 20, 21, 22, 23</p>
	<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>24. Keramahan dalam pelayanan</p> <p>25. Rasa percaya diri</p> <p>26. Pengetahuan</p>	<p>24, 25, 26, 27, 28, 29</p>

		<p>karyawan dalam melayani pengurusan pembiayaan</p> <p>27. Keterampilan karyawan dalam melayani pengurusan pembiayaan</p> <p>28. Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah</p> <p>29. Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah</p>	
<p>Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan</p>		<p>30. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan</p> <p>31. Merekomendasikan Bank kepada nasabah lain</p> <p>32. Pengetahuan</p>	<p>30, 31, 32, 33, 34, 35</p>

		nasabah mengenai informasi pembiayaan 33. Nasabah dalam membayar pembiayaan 34. Kemudahan dalam mengajukan persyaratan pembiayaan 35. Keamanan dalam melakukan transaksi di bank	
--	--	---	--

2. Wawancara

Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan untuk dijawab. Pada peneliti ini wawancara dilakukan dengan manajer Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang. Dalam pelaksanaannya penulis melakukan terstruktur dengan membawa kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya³.

³ *Ibid*, hal. 66.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid apabila ada kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan, dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel⁴.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *content validity* yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur. Adapun kriteria penilaian uji validitas yaitu:

- a) Apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut valid
- b) Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta CV, 2014), hal. 121.

Uji reliabilitas adalah alat uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel apabila kuesioner dilakukan pengukuran secara berulang akan mendapatkan hasil yang sama⁵.

Dalam penelitian ini cara yang digunakan penulis untuk menguji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha* yaitu:

- a) Apabila hasil koefisien *Cronbach Alpha* > taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel
- b) Apabila hasil koefisien *Cronbach Alpha* < taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier. Uji asumsi klasik merupakan

⁵ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSSVersi 17*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hal. 162.

tahapan awal yang digunakan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data distribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data yang kita miliki ⁶. Metode normalitas yang digunakan peneliti adalah metode Kolmogorov Smirnov merupakan uji normalitas berdasarkan fungsi distribusi kumulatif.

Suatu data berdistribusi normal dilihat dari penyebaran pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar keputusan sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta : PT. Pustaka Baru, 2015), hal. 120

- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas

Ada 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak menggunakan analisis grafik dan uji statistik ⁷:

1) Analisis grafik

Pengujian normalitas dengan analisis grafik dapat dilihat dari grafik histogram dan normal *probability plot*. Melihat tampilan output grafik memenuhi normal plot maka grafik histogram pola distribusi tidak menceng ke kanan maupun ke kiri dan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran dekat dengan garis normal.

2) Analisis statistik

Pengujian normalitas dengan analisis statistik menggunakan uji Kolmogrov Smirnoov dilakukan dengan hipotesis yaitu:

⁷ Imam Ghozali, *Metode Penelitian*, (Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2009), hal. 114.

H_0 : Residual terdistribusi normal

H_1 : Residual tidak terdistribusi normal

Nilai Kolmogrov Smirnoov diterima apabila H_1 memiliki nilai Asymp. Sig lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka model regresi memenuhi syarat normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu metode glejser yang dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai residualnya. Jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka data tersebut bebas dari heteroskedastisitas begitupun sebaliknya jika nilai

signifikansinya kurang dari 0,05 maka data tersebut terdapat masalah heteroskedastisitas⁸.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang digunakan untuk menguji tentang ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$ pada persamaan linier. Jika terjadi suatu korelasi maka menunjukkan adanya problem autokorelasi yang muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal tersebut timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya⁹.

Pada penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW) untuk mendeteksi ada atau tidak adanya autokorelasi. Untuk menentukan kriteria pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW) yaitu:

⁸ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011), hal. 98.

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 21*, (Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2016), hal. 110.

- a) Jika $d < d_l$ atau $d > 4 - d_l$, maka hipotesis nol ditolak artinya terdapat autokorelasi
 - b) Jika $d_u < d < 4 - d_u$, maka hipotesis nol diterima artinya tidak terdapat autokorelasi
 - c) Jika $d_l < d < d_u$ atau $4 - d_u < d < 4 - d_l$, artinya tidak ada kesimpulan
- d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi (hubungan) antar variabel independen atau variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi yaitu sebagai berikut ¹⁰:

- a) Nilai Tolerance $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas dan apabila nilai Tolerance $\geq 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas
- b) Nilai VIF (Variance Inflation Factory) ≥ 10 , maka terjadi multikolinearitas dan apabila nilai VIF

¹⁰ *Ibid*, hal. 106.

(Variance Inflation Factory) ≤ 10 , maka terjadi multikolinearitas

3. Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen) ¹¹. Persamaan regresi linier berganda yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (dependen)

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien regresi yang hendak ditafsirkan

$X_1 - X_5$ = Variabel bebas (independen)

e = Standard error

4. Uji Kecocokan Model

¹¹ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Felicha, 2017), hal. 145.

Uji kecocokan model merupakan uji yang digunakan untuk memprediksi perubahan (naik-turunya) variabel dependen yang dijelaskan oleh dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor yang dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

a. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah salah satu cara dalam statistik yang dipakai untuk mengetahui tingkat keeratan kuat atau tidaknya hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Analisis korelasi merupakan studi pembahasan mengenai derajat hubungan atau derajat asosiasi antara dua variabel ¹². Untuk mengukur kuat atau tidaknya hubungan tersebut digunakan interpretasi koefisien, berikut ini pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi:

¹² Sofar Silaen & Widiyono, *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta : Penerbit IN Media, 2013), hal. 213.

Tabel 3.3
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien (R)	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah uji yang digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (dependen) yang disebabkan oleh variabel bebas (independen). Apabila R^2 semakin besar maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin tinggi dan apabila R^2 semakin kecil maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin rendah¹³. Jadi uji determinasi ini digunakan

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta : PT. Pustaka Baru, 2015), hal. 164.

untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen.

5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi atau dapat digeneralisasikan. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

a. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji secara simultan (uji F) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan taraf Signifikansinya 5% (0,05) dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Jika nilai $Sig < 0,05$ atau $F \text{ hitung} >$ dari $F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

- b) Jika nilai Sig > 0,05 atau F hitung < dari nilai F tabel, maka tidak ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Apabila ingin menghitung F hitung dapat digunakan rumus sebagai berikut ¹⁴:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n= Jumlah data atau kasus

k= Jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada *output* ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda pada *SPSS versi 26*.

- b. Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji secara parsial (uji T) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan taraf

¹⁴ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta : MediaKom, 2010), hal. 61.

Signifikansi 5% (0,05) dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig < 0,05 atau T hitung > dari T tabel, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen
- b) Jika nilai Sig > 0,05 atau T hitung < dari T tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Apabila ingin menghitung T hitung dapat digunakan rumus sebagai berikut ¹⁵:

$$T_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se}$$

Keterangan:

β_i = Koefisien regresi variabel independen

Se = Standar error variabel independen

Hasil uji T dapat dilihat pada *output* Coefficients dari hasil analisis regresi linier berganda pada *SPSS versi 26*.

¹⁵ *Ibid*, hal. 68.