

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode jenis kuantitatif, Pengertian metode penelitian kuantitatif menurut Rofifah (2020) adalah metode penelitian tradisional yang berlandaskan filsafat positivisme pada realitas atau fenomena dan hubungan sebab akibat dalam meneliti populasi atau sampel tertentu dengan melakukan analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis pada salah satu variabel (*independent*) mempengaruhi variabel yang lain (*dependent*).

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini memiliki sifat penelitian replikatif yang merupakan analisis dengan mengolah variabel indikator, objek penelitian, atau alat analisis yang sama dengan penelitian sebelumnya (Ahyar et al., 2020). Berbagai kajian pustaka dan hasil penelitian yang diperoleh terkait Reputasi, Komitmen, dan Tingkat Kepercayaan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi penelitian

lokasi penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia KCP Batam Batu Aji di Jl. Brigjen Katamso Ruko Fanindo Blok F No.5-6, Kelurahan Tanjung Uncang, 8 Kecamatan Batu Aji Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian memulai penelitian dari bulan September 2023 sampai dengan selesainya penelitian ini, tabel waktu pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				
		Tahun 2023 – 2024				
		September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pengajuan judul					
2	Pengajuan izin					
3	Pengumpulan informasi					
4	Memproses informasi					
5	Analisa Laporan					
6	Penyusunan dan kesimpulan					

Sumber: Data Primer (2023)

3.4 Populasi dan Sample

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah atau debitur BSI KCP Batam Batu dengan jumlah populasi 996 nasabah dari tahun 2021 – 2023.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. maka pada penelitian ini yang menjadi sampel

adalah nasabah BSI KCP Batam Batu Aji. Data yang sesuai dengan karakteristik yang ada pada kuesioner. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Dengan jumlah populasi 996 nasabah dari tahun 2021 – 2023.

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan misalnya 5%.

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung:

$$n = \frac{996}{1 + 996.5\%^2}$$

$$n = \frac{996}{1 + 996.0,0025}$$

$$n = \frac{996}{1 + 2,49}$$

$$n = \frac{996}{3,49}$$

$$n = 285,38$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka pada penelitian ini jumlah sampel yang akan dijadikan responden adalah sejumlah 285 nasabah.

3.4.2 Teknik Sampling

Teknik sampling yaitu cara atau sistem pemilihan sampel dari populasi yang digunakan penelitian Pada penelitian ini sampling purposive yang digunakan.

Sampling purposive dalam memilih sampelnya menggunakan pertimbangan atau kategori atau kriteria yang ditentukan (Sugiyono, 2018).

Untuk penelitian ini memiliki kategori dan kriteria dalam memilih sampelnya yaitu:

1. Responden adalah nasabah atau debitur BSI KCP Batam Batu Aji.
2. Responden adalah Debitur dengan 1 Nama pada 1 Buku Tabungan.
3. Responden adalah nasabah dengan usia minimal 19 tahun dan maximal 50 tahun.

3.5 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang memberikan informasi mengenai penelitian. Pada penelitian ini data yang digunakan menjadi dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Pendapat Ahyar et al. (2020) data primer merupakan kumpulan data berdasarkan wawancara secara langsung pada objek melalui Informasi yang dikumpulkan di area objek.
2. Data sekunder menurut Ahyar et al. (2020) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen pendukung di antaranya yaitu hasil laporan penelitian, makalah, jurnal ilmiah, dan kajian yang terkait dengan analisis ini.

3.6 Metode pengumpulan data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam suatu penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk studi lapangan penelitian ini sebagai berikut:

3.6.1 Metode Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi pustaka adalah metode mengumpulkan data dari buku, jurnal, ataupun referensi website yang sesuai dengan penelitian.

3.6.2 Metode wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si peneliti dengan responden menggunakan *interview guide* (panduan wawancara). Ini bertujuan memperoleh informasi secara sistematis. Wawancara diarahkan terhadap hal-hal yang menjadi permasalahan dan hal-hal yang kurang jelas sesuai dengan penelitian (Ahyar et al., 2020).

3.6.3 Kuesioner (Angket)

Kuesioner Menurut Sugiyono (2018) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data pada penelitian ini responden pengisian jawaban secara langsung untuk jawaban kuesioner secara apa adanya.

Setiap variabel penelitian diukur menggunakan Skala Likert. Berdasarkan Sugiyono (2019: 146), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Pada penelitian ini setiap variabel akan diukur berdasarkan skala *Likert* diukur menjadi indikator variabel yang dapat berupa :

Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert

No	Jenis Jawaban		Bobot
	Tanda	Keterangan	
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2019

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan dua variabel independen. Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.7.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel *dependent* (variabel terikat) menurut Sugiyono (2018) sering disebut dengan variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Kepuasan nasabah perlu dijaga dengan memahami perilaku nasabah. Bank perlu membangun komunikasi dengan nasabah untuk mengetahui persepsi nasabah terkait pemasaran. Bank yang menerima banyak persepsi nasabah dapat mengetahui hasil kinerja bank yang perlu

dievaluasi dan kinerja bank yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan (Rembet et al., 2020).

3.7.2 Variabel Independen (X)

Variabel *independent* bebas sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent* adalah variable yang berpengaruh atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat) Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Reputasi sebagai X1 Komitmen sebagai X2 dan Tingkat Kepercayaan sebagai X3

3.7.2.1 Reputasi

Menurut Setyawan et al. (2023), reputasi adalah merupakan gambaran hubungan identitas perusahaan, nama, dan citra. Definisi tersebut diperkuat oleh pengertian reputasi oleh Nugraha (2019) yang mengatakan bahwa reputasi adalah input dari pelayanan suatu perusahaan yang dibangun berdasarkan testimoni atau pengalaman client, serta validasi dari pihak ketiga di luar dari pada para pemangku kepentingan perusahaan tersebut.

3.7.2.2 Komitmen

Menurut Sudirman & Suasana (2018) didefinisikan komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau layanan yang disukai secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan perilaku beralih. Komitmen nasabah merupakan Elemen perilaku untuk menjaga dan memelihara hubungan jangka panjang antara kedua belah pihak, sehingga hubungan tersebut menjadi lebih baik.

3.7.2.3 Tingkat Kepercayaan

Menurut Miftahlia (2018) kepercayaan merupakan evaluasi hubungan antar individu dengan menyelesaikan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidak pastian.

Tingkat kepercayaan adalah suatu hal yang dirasakan oleh nasabah terhadap apa yang dirasakan ketika bergabung dalam suatu bank dimana itu sangat dapat terlihat jelas dari berapa sering nasabah bertransaksi atau berkegiatan .

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi variabel	Indikator	Skala
1.	Reputasi (X1)	Reputasi adalah keadaan dimana pandangan seseorang terhadap sesuatu yang sudah dibangun hingga membentuk suatu kepercayaan	1. Terpercaya 2. Keterandalan 3. Tanggung jawab Sosial 4.Kredabilitas	Likert
2.	Komitmen (X2)	Komitmen adalah Keadaan dimana seseorang merasakan kestabilan yang Positif dari waktu ke waktu oleh sebuah perusahaan.	1. Positif 2. Berusaha 3. Jaminan 4. Stabil	Likert
3.	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah suatu keadaan dimana prasaan seseorang merasa aman dan nyaman akan sebuah produk yang sudah digunakan sehingga menemukan titik kepercayaan akan produk tersebut	1. Kehandalan 2. kejujuran 3. kepedulian 4. kredabilitas	Likert

Tabel 3. 3 Lanjutan

4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah suatu keadaan dimana seseorang sudah merasakan suka akan suatu produk dan sudah merasakan perbedaan dengan produk lain.	1. Kualitas produk 2.Harga 3.Kualitas pelayanan	Likert
----	----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------

Sumber: Peneliti (2023)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menguji apakah temuan penelitian dari satu sampel dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menyelesaikan pengujian teori hingga dapat di generalisasikan jika hipotesis nol (H0) diterima. menggunakan setidaknya satu variabel bersifat mandiri.

Kuesioner yang disebarakan dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui yang diteliti dengan melihat distribusi jawaban responden yang sebenar benarnya dengan nilai mean ditentukan rentang skala dan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.4 Katagori Skala

RentangtSkala	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik / Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik / Rendah
2,60 – 3,39	Cukup / Sedang
3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik / Sangat Tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2018)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan metode pengukuran validitas kuesioner dengan menguji validitas pada pernyataan yang bertujuan untuk mengukur seberapa tepat suatu variabel terprediksi oleh variabel lain error yang relatif kecil. Sugiyono (2019:176) pengertian bahwa validitas merupakan instrumen yang dapat dimanfaatkan untuk mengukur antara objek yang terjadi pada suatu data dengan informasi yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r hitung yang ditentukan dengan r tabel. Untuk menentukan valid atau tidaknya ditetapkan dengan uji koefisien korelasi hubungan pada tingkat signifikan 5% (0,5) dianggap valid jika sesuai dengan skor total. Dengan asumsi jika r hitung $>$ r tabel dan nilainya positif maka hal tersebut dinyatakan valid. namun jika $r <$ dari r tabel, maka hal tersebut dinyatakan tidak sah.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2019:121) digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam periode yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cornbach's. Dengan ketentuan:

- a. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha >$ 0,60 maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan terpercaya atau reliabel.

- b. Jika nilai cronbach's alpha $< 0,60$ maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak terpercaya atau tidak reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021:196), uji normalitas bertujuan menilai residual atau faktor perancu di model regresi terdistribusi secara merata di seluruh populasi. Berdasarkan data berdistribusi secara normal atau tidak berdistribusi normal. Oleh sebab itu, dalam pengujian normalitas memerlukan teknik uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) yang digambarkan melalui Asymp.Sig (2-tailed) dengan syarat:

- (1) Jika hasil sig ($p < 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat diartikan tidak normal.
- (2) Jika hasil signifikansi ($p > 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat diartikan normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali (2021:157) Dalam pengujian ini bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen (variabel bebas). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021:178), tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi ada atau terjadinya ketidak

samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap berarti terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Dapat diindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas, jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda (multiple regression), yaitu regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021:145). Dalam skor deviasi persamaan itu dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\boxed{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e}$$
 Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda

Keterangan:

X_1 = Variabel *Independent* pertama

X_2 = Variabel *Independent* kedua

β_1 = Koefisien Regresi pertama

β_2 = Koefisien Regresi kedua

3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018) uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model (variabel independen) dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi mendekati 1, artinya variabel-variabel

independen mampu memberikan hampir semua informasi untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Sedangkan, nilai determinasi sebesar 0, artinya variabel-variabel independen hanya memberikan sedikit informasi untuk menjelaskan variasi variabel dependennya.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Parsial (Uji t). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2018). Menurut Sugiyono (2018) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara 2 variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti.

1. Bila signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Bila signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.9.2 Uji Simultan (uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2018) uji pengaruh bersama-sama (*joint*) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau join mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar

daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi 0,05 di mana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut :

1. Jika signifikansi $F < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti model persamaan penelitian ini layak.
2. Jika signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima yaitu model persamaan ini tidak layak.