

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3. 1. Lokasi Penelitian

Sebagai objek penelitian adalah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti, Jalan Imam Bonjol No. 88, Kelurahan Selatpanjang Barat dengan subjek yang dipilih adalah pelanggan yang dalam hal ini sebagai nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang. Waktu penelitian adalah Oktober 2017 sampai dengan selesai

#### 3. 2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa:

##### 3. 2. 1. Data Primer

Data dan informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa hasil dari penyebaran kuisioner yang ditujukan kepada nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang

##### 3. 2. 2. Data Skunder

Data atau informasi yang telah tersedia di Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang. Dalam studi ini sumber data skunder yaitu sejarah perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing satuan organisasi Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden atau nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah.

Untuk keperluan analisis, penulis memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala likert menurut **Sugiyono (2008:86)**. Bobot penilaian seperti pada Tabel 3.3

**Tabel 3.3: Kriteria Skor Variabel Penelitian**

Skor	Kriteria
1	SangatTidakSetuju (STS)
2	TidakSetuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	SangatSetuju (SS)

Untuk pertanyaan yang negative penilaian dilakukan dengan cara sebaliknya, seperti pertanyaan alternative jawaban sangat setuju diberi nilai 1 dan untuk sangat tidak setuju diberi nilai 5.

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

**Kuncoro (2009:118)** mendefenisikan populasi sebagai kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.

Kemudian **Kuncoro (2009:123)** mendefinisikan populasi sebagai suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dalam penelitian ini menjadi populasi adalah semua nasabah yang menabung di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang.

### 3. 4. 2. Sampel

Menurut **Kuncoro (2009:123)** Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi atau sebagian dari populasi yang terpilih sebagai sumber data. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (disini jumlah populasi yang diambil peneliti dari data pengunjung pada Bulan Desember tahun 2017, karena data pengunjung pada Bulan Desember 2017 merupakan data yang terbaru dan merupakan data pengunjung pada saat ini berjumlah 1.518 orang nasabah).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e = Batas Toleransi Kesalahan (10%)

$$n = \frac{1.518}{1 + 1.518(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.518}{1 + 15,18}$$

$$n = \frac{1.518}{16,18}$$

$$n = 93,81$$

Jadi, Jumlah sampel yang diambil dibulatkan menjadi 94 responden.

Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 94 responden dan untuk mendapatkan responden tersebut dengan menemui setiap nasabah yang menabung di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang.

### 3. 5. Uji Kualitas Data

#### 3. 7. 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun criteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai koefisien korelasi atau nilai r hitung harus berada diatas 0.30 (Sugioyo,2009: 87). Hal ini dikarenakan jika r hitung lebih kecil dari 0.30, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian, maka criteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

### 3.7.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan cara analisis sgrafik. Data bersifat normal, apabila diketahui bahwa data menyebar disekitargaris diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga asumsi untuk melakukan model regresi dapat dilakukan

### 3.6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhir regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan:

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. 8. 1. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independent dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuan utama adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut (Suliyanto: 2011: 32)

$$VIF = \frac{1}{1-R^2}$$

- Jika nilai VIF > 10, maka model tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas diantara variabel bebas.
- Jika nilai VIF < 10, maka model tersebut menunjukkan tidak adanya multikolinearitas diantara variabel bebas.

### 3. 8. 2. Heteroskedastisitas

Menurut (Suliyanto: 2011: 35) Heteroskedastisitas merupakan alat uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Dan jika

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. 8. 3. Autokorelasi

Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *Durbin Watson* (Uji DW).

Uji *durbin watson* hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel independen (Suliyanto:2011:40). Ketentuan dalam mengambil keputusan dalam menggunakan uji *durbin watson* diantaranya ialah :

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi.
- Angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.
- Angka D-W diatas 2 berarti ada korelasi negatif.

### 3. 7. Analisis Data

Sugiono (2011: 55) menyebutkan bahwa teknik analisis data penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Menurut Sugiono (2011: 58) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisa data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan perhitungannya menggunakan metode standart yang dibantu dengan aplikasi *Statistic Package Social Sciences (SPSS)* dan *Microsoft Excel 2007*.

### 3. 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variable independen terhadap satu variabel dependen. Apakah masing-masing variable independen berpengaruh signifikansi atau tidak berpengaruh signifikansi terhadap variable dependen.

Persamaan yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Y                               | : Kepuasan Nasabah                              |
| a                               | : Konstanta                                     |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> | : Koefisien regresi dari masing-masing variabel |
| X <sub>1</sub>                  | : Kualitas Pelayanan                            |
| X <sub>2</sub>                  | : Kepercayaan ( <i>Trust</i> )                  |
| e                               | : Tingkat Kesalahan ( <i>error</i> )            |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.9. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda berdasarkan uji signifikasi simultan (F), uji signifikasi parameter individual (T), tes uji koefisien derterminasi ( $R^2$ ).

#### 3.9.1. Uji parsial (T)

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t table pada taraf signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ).

- Jika nilai T hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah
- Jika nilai T hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah

#### 3.9.2. Uji Simultan (F)

Pengujian hipotesis uji simultan digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variable bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variable terikat. Jika F hitung  $>$  F table maka kepercayaan nasabah serta kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, Kepulauan Meranti.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. 9. 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefesien determinan ( $R^2$ ), artinya variabel digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefesien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika koefesien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Apabila koefesien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Selain itu koefesien determinasi dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Dasar pengambilan keputusan koefesien determinasi adalah:

**Tabel 3.1 Dasar Pengambilan Keputusan Koefesien Determinasi**

<0,10	Buruk Ketepatannya
0,11-0,30	Rendah Ketepatannya
0,31-0,50	Cukup Ketepatannya
>0,50	Tinggi Ketepatannya

Sumber : Hariwijaya dan Triton (2011:103)