

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah prioritas dalam konteks yang alami dan tidak dimanipulasi. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada upaya menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti, sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi yang terjadi di lapangan.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan analisis data bersifat induktif. Hal ini berarti bahwa peneliti berperan langsung dalam proses pengumpulan dan interpretasi data, sehingga diperlukan kepekaan dan kemampuan analisis yang baik dalam memahami makna di balik data yang diperoleh. Sementara itu, Lexy J. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dalam bentuk deskripsi kata-kata pada suatu konteks yang alamiah.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas, bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan tersebut, serta bagaimana pelayanan tersebut memengaruhi kepuasan nasabah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan nasabah secara lebih

detail, yang tidak dapat diukur hanya dengan angka-angka seperti dalam penelitian kuantitatif.

Selain itu, penelitian ini juga menekankan pada proses interaksi antara pihak bank dan nasabah dalam penyampaian layanan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat memahami dinamika pelayanan secara langsung, termasuk aspek komunikasi, sikap karyawan, serta pengalaman emosional nasabah selama menerima layanan. Hal ini menjadi penting karena dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi manusia yang bersifat subjektif dan kontekstual.

Lebih lanjut, penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu yang muncul dari data lapangan, seperti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Analisis dilakukan secara induktif, yaitu dengan menarik kesimpulan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, bukan berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam serta menghasilkan temuan yang relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

Dalam konteks penelitian ini pada Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki, pendekatan deskriptif kualitatif dinilai tepat karena mampu menggali secara komprehensif bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas, serta bagaimana pelayanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pendekatan ini juga memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami fenomena secara lebih kontekstual sesuai dengan karakteristik perbankan syariah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cabang tersebut merupakan salah satu unit operasional yang memiliki layanan nasabah prioritas dengan karakteristik khusus, baik dari segi kebutuhan finansial maupun ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Nasabah prioritas umumnya memiliki tingkat tuntutan yang lebih tinggi terhadap aspek pelayanan, seperti kecepatan, kenyamanan, keamanan, serta pelayanan yang bersifat personal. Oleh karena itu, cabang ini dinilai relevan dan representatif untuk mengkaji fenomena kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah dalam konteks perbankan syariah.

Selain itu, pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan kemudahan akses peneliti dalam melakukan pengumpulan data, baik melalui wawancara mendalam, observasi langsung, maupun dokumentasi. Lingkungan operasional cabang Pasirkaliki yang aktif serta adanya interaksi langsung antara karyawan dan nasabah menjadi peluang bagi peneliti untuk memperoleh data yang kaya dan mendalam terkait proses pelayanan yang berlangsung. Dengan demikian, lokasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pelayanan kepada nasabah prioritas.

Waktu penelitian dilaksanakan selama periode penelitian berlangsung, yang mencakup beberapa tahapan kegiatan secara sistematis. Tahap pertama adalah observasi awal, yang bertujuan untuk memahami kondisi umum lokasi penelitian serta mengidentifikasi permasalahan yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap kedua adalah pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan, observasi terhadap proses pelayanan, serta pengumpulan dokumen pendukung. Tahap ketiga adalah analisis data, yaitu proses pengolahan dan interpretasi data yang telah diperoleh untuk menemukan pola, makna, serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Feb-26	Mar-26	Apr-26	Mei - Juni 2026
1	Observasi Awal	✓			
2	Penyusunan Instrumen	✓	✓		
3	Pengumpulan Data		✓	✓	
4	Wawancara		✓	✓	
5	Observasi Lapangan		✓	✓	
6	Dokumentasi		✓	✓	
7	Analisis Data			✓	✓
8	Penyusunan Laporan				✓

Sumber Peneliti (2026)

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara bertahap dan fleksibel, menyesuaikan dengan kondisi di lapangan serta ketersediaan informan. Dalam penelitian kualitatif, waktu pengumpulan data tidak ditentukan secara kaku, melainkan berlangsung hingga data yang diperoleh dianggap cukup dan mencapai titik jenuh (saturation). Dengan demikian, waktu penelitian tidak hanya dipandang sebagai durasi, tetapi juga sebagai proses yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Dengan penentuan lokasi dan waktu penelitian yang tepat, diharapkan penelitian ini mampu menghasilkan data yang valid, relevan, dan mendalam, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan nasabah prioritas.

3.3 Subjek dan Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, istilah populasi dan sampel tidak digunakan secara kaku sebagaimana dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemilihan subjek atau informan yang dianggap mampu memberikan informasi secara mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono, teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana informan dipilih karena dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, pemilihan informan dalam penelitian ini tidak didasarkan pada jumlah, melainkan pada kualitas informasi yang dapat diberikan. Informan yang dipilih diharapkan mampu memberikan data yang kaya, mendalam, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada nasabah prioritas di Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki. Informan penelitian terdiri dari beberapa kelompok yang memiliki peran dan perspektif yang berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.

- 1) Pimpinan dan pihak manajemen yang memahami strategi pelayanan yang diterapkan oleh bank. Informan ini berperan dalam memberikan informasi mengenai kebijakan, perencanaan, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Perspektif manajemen penting untuk memahami bagaimana strategi pelayanan dirancang dan diimplementasikan.
- 2) Kalangan akademisi atau dosen individu yang memiliki kompetensi keilmuan, pengalaman penelitian, serta pemahaman teoritis yang mendalam terkait topik yang diteliti, sehingga dapat memberikan pandangan yang objektif dan komprehensif. Dalam penelitian, dosen berperan sebagai informan kunci yang mampu menjelaskan konsep, memberikan analisis kritis, serta mengaitkan fenomena lapangan dengan teori yang relevan. Keterlibatan akademisi sebagai informan juga bertujuan untuk memperkuat validitas data melalui sudut pandang ilmiah, sehingga hasil penelitian menjadi lebih terpercaya dan memiliki landasan teoritis yang kuat.
- 3) *Relationship Manager* atau karyawan yang secara langsung melayani nasabah prioritas. Informan ini dipilih karena mereka merupakan pihak

yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam proses pelayanan. Mereka memiliki pemahaman mengenai prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta strategi yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

- 4) Nasabah Prioritas yang aktif menggunakan layanan bank. Nasabah ini dipilih karena mereka merupakan penerima langsung layanan yang diberikan oleh bank, sehingga memiliki pengalaman dan persepsi yang nyata terhadap kualitas pelayanan. Nasabah prioritas umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan nasabah biasa, sehingga penilaian mereka menjadi penting dalam mengukur kualitas pelayanan.

Pemilihan informan dari berbagai pihak tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan beragam melalui triangulasi sumber. Dengan adanya perbedaan perspektif antara pimpinan, akademisi (dosen), *relationship manager* atau karyawan, dan nasabah prioritas peneliti dapat memahami fenomena kualitas pelayanan secara lebih komprehensif dan objektif. Selain itu, jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan data hingga mencapai titik jenuh (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan.

Dengan demikian, pemilihan subjek dan informan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah prioritas.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting untuk memperoleh data yang mendalam, akurat, dan relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yaitu menggunakan beberapa metode sekaligus untuk meningkatkan keabsahan data. Menurut

Sugiyono, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang telah ada, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kredibel. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih karena mampu menggali informasi secara komprehensif dari berbagai sudut pandang, baik dari nasabah, karyawan, maupun pihak manajemen di Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki.

- 1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, dimana peneliti menyiapkan pedoman wawancara namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menjelaskan secara lebih luas. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali informasi yang tidak dapat diperoleh melalui metode lain, terutama terkait aspek empati, kepuasan nasabah.
- 2) Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan yang berlangsung di lokasi penelitian. Observasi ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses pelayanan diberikan kepada nasabah prioritas, termasuk interaksi antara karyawan dan nasabah, kecepatan pelayanan, serta kondisi fasilitas fisik. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat nyata dan faktual, sehingga dapat melengkapi hasil wawancara.
- 3) Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen, arsip, atau catatan yang berkaitan dengan penelitian. Data dokumentasi dapat berupa profil perusahaan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kegiatan, maupun data lain yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk memperkuat dan memvalidasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Penggunaan ketiga teknik tersebut dilakukan secara bersamaan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan secara sistematis terhadap seluruh data yang diperoleh, baik dalam bentuk catatan lapangan maupun rekaman wawancara, sehingga memudahkan dalam proses analisis data. Dengan demikian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah prioritas, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Tabel 3. 2 Borang Wawancara Pimpinan Bank Mega Syariah

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan di bank?	Kami menerapkan standar pelayanan berbasis kebutuhan nasabah serta meningkatkan kualitas layanan prioritas.
2	Apakah pendekatan TERA digunakan dalam pelayanan?	Ya, kami menerapkan aspek Tangibles, Empathy, Responsiveness, dan Assurance dalam pelayanan.
3	Bagaimana menjaga kepuasan nasabah prioritas?	Dengan pelayanan personal, fasilitas eksklusif, dan komunikasi yang baik.
4	Apa kendala dalam pelayanan?	Konsistensi pelayanan dan kesiapan SDM.
5	Bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah?	Dengan membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 3. 3 Borang Wawancara dengan Akademisi/Dosen

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pandangan tentang kualitas pelayanan jasa?	Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
2	Apa relevansi pendekatan TERA?	TERA sangat relevan karena mencakup dimensi penting dalam pelayanan jasa.
3	Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan?	Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.
4	Apa faktor utama kepuasan?	Pengalaman positif nasabah.
5	Bagaimana peran layanan prioritas?	Memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 3. 4 Borang Wawancara dengan Relationship Manager/Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melayani nasabah prioritas?	Dengan pelayanan cepat, personal, dan profesional.
2	Apa pentingnya empati dalam pelayanan?	Empati membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.
3	Bagaimana menjaga responsiveness?	Dengan merespon kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.
4	Fasilitas apa yang disediakan?	Lounge, snack, minuman, dan layanan khusus.
5	Kendala dalam pelayanan?	Tingginya ekspektasi nasabah dan keterbatasan waktu.

Tabel 3. 5 Borang Wawancara dengan Nasabah Prioritas

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan bank?	Pelayanan sudah baik dan memuaskan.
2	Apakah fasilitas lounge membantu?	Sangat membantu dan memberikan kenyamanan.
3	Bagaimana sikap karyawan?	Ramah, sopan, dan responsif.
4	Apakah Anda merasa puas?	Ya, karena pelayanan sesuai harapan.
5	Apakah Anda tetap menjadi nasabah?	Ya, karena merasa nyaman dan percaya.

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*). Peneliti berperan secara langsung dalam seluruh proses penelitian, mulai dari menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, hingga melakukan analisis dan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci yang harus memiliki kesiapan secara teoritis maupun metodologis agar mampu menggali data secara mendalam dan akurat. Oleh karena itu, peneliti dituntut memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, melakukan observasi, serta menginterpretasikan data secara objektif.

Selain peneliti sebagai instrumen utama, penelitian ini juga menggunakan instrumen pendukung yang berfungsi untuk mempermudah proses pengumpulan data. Instrumen pendukung tersebut meliputi pedoman wawancara, pedoman observasi, serta alat dokumentasi. Penggunaan instrumen pendukung ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dan sistematika dalam pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh lebih terarah dan sesuai dengan fokus penelitian. Instrumen tersebut terdiri dari :

- 1) Wawancara, yang disusun secara semi-terstruktur. Pedoman ini berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERA (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Assurance*), kepuasan nasabah. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya peneliti tetap memberikan fleksibilitas kepada informan untuk mengembangkan jawaban, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang lebih mendalam. Pedoman wawancara ini digunakan sebagai acuan agar proses wawancara tetap fokus dan tidak keluar dari tujuan penelitian.
- 2) Observasi, yang digunakan untuk mengamati secara langsung kondisi dan aktivitas pelayanan di lokasi penelitian. Pedoman observasi mencakup aspek-aspek yang diamati, seperti kondisi fasilitas fisik, interaksi antara karyawan dan nasabah, kecepatan pelayanan, serta sikap karyawan dalam melayani nasabah. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat nyata dan faktual, sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh dari wawancara.
- 3) Dokumentasi, yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen, arsip, maupun catatan yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen ini dapat berupa alat bantu seperti kamera, alat perekam suara, serta catatan lapangan. Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi profil perusahaan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta data pendukung lainnya yang relevan.

Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian dalam penelitian ini dirancang untuk mendukung proses pengumpulan data secara sistematis dan mendalam. Kombinasi antara peneliti sebagai instrumen utama dan instrumen pendukung diharapkan mampu menghasilkan data yang valid, reliabel, serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan, khususnya pada Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara sistematis untuk mengolah, memahami, dan menafsirkan data yang telah diperoleh dari lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, bukan dari hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Proses analisis ini berlangsung secara terus menerus sejak awal pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data mengacu pada model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- 1) Reduksi data, yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengelompokkan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Data yang tidak relevan akan disisihkan, sehingga analisis menjadi lebih terarah dan sistematis.
- 2) Penyajian data (*data display*), yaitu proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun matriks, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data. Pada tahap ini, peneliti mulai menginterpretasikan makna dari data yang telah dikumpulkan.

- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menemukan makna, pola, serta hubungan antar variabel berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara pada tahap awal, dan akan terus berkembang seiring dengan bertambahnya data yang diperoleh. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan verifikasi secara terus menerus untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data yang valid.

Selain itu, dalam penelitian ini juga digunakan teknik triangulasi untuk memperkuat hasil analisis data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dan keabsahan hasil penelitian. Dengan adanya triangulasi, data yang diperoleh tidak hanya bergantung pada satu sumber, tetapi telah melalui proses pengecekan silang.

Dengan demikian, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang mendalam dan akurat mengenai kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah prioritas di Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki.

3.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, dapat dipercaya, dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan uji validitas dan reliabilitas secara statistik, penelitian kualitatif menggunakan kriteria tertentu untuk menilai kualitas data. Menurut Sugiyono, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*).

1) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas adalah tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Untuk meningkatkan kredibilitas, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, antara lain triangulasi, perpanjangan waktu pengamatan, dan *member check*. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti nasabah, karyawan, dan manajemen di Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki. Selain itu, triangulasi juga dilakukan melalui penggunaan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member check* dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan maksud yang disampaikan.

2) Transferabilitas (*transferability*)

Transferabilitas adalah sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan ke konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Untuk memenuhi aspek ini, peneliti menyajikan deskripsi yang rinci, jelas, dan sistematis mengenai lokasi penelitian, karakteristik informan, serta proses penelitian yang dilakukan. Dengan adanya deskripsi yang lengkap, pembaca dapat menilai apakah hasil penelitian ini relevan untuk diterapkan pada konteks lain.

3) Dependabilitas (*dependability*)

Dependabilitas adalah tingkat konsistensi dan kestabilan data penelitian. Untuk menjamin dependabilitas, peneliti melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis data. Proses ini dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Selain itu, peneliti juga

menjaga konsistensi dalam penggunaan metode dan teknik analisis data selama penelitian berlangsung.

4) Konfirmabilitas (*confirmability*)

Konfirmabilitas adalah tingkat objektivitas hasil penelitian. Dalam hal ini, peneliti berusaha memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data yang diperoleh, bukan pada subjektivitas atau bias peneliti. Untuk itu, peneliti melakukan pencatatan data secara lengkap, menyimpan bukti-bukti data seperti hasil wawancara dan dokumentasi, serta melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah dianalisis.

Dengan penerapan keempat kriteria tersebut, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat keabsahan yang tinggi. Uji keabsahan data ini menjadi penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah prioritas benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di Bank Mega Syariah cabang Pasirkaliki, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.