

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari lokasi yang akan diteliti, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian (Sugiyono, 2006: 14).

Pendekatan Kuantitatif yaitu suatu penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Tohirin, 2012: 3).

Berdasarkan jenis dan tujuannya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif-deskriptif, yakni bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan Soehartono, 1995: 35). Dasar dari penelitian ini adalah penelitian survey, yaitu dengan pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan faktor kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*),

Ketanggapan (responsiveness), Empati (emphaty), Jaminan (assurance) yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

B. Lokasi , waktu dan Subjek Penelitian

1. Lokasi

Lokasi adalah letak atau tempat dimana fenomena geografi terjadi. (Swastha, 2002 : 24). [Lokasi adalah](#) tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian oleh penulis adalah di Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan yang berada di Jl. HOS Cokroaminoto No.33A, Yogyakarta.

Alasan penulis memilih obyek tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis sebelumnya pernah melakukan kegiatan praktik perbankan atau biasa yang disebut dengan magang pada lembaga keuangan Bank tersebut, selain itu obyek penelitian yang lokasinya dekat dengan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tempat penulis melakukan studi, sehingga diharapkan dapat mempermudah dalam perolehan data serta dalam hal waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 13 April sampai dengan 21 April 2017.

3. Subjek

Subyek dalam penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang ingin diperoleh keterangan atau informasinya. Subyek dalam penelitian kuantitatif disebut juga sebagai responden. Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden adalah nasabah dari Bank Syariah Mandiri Wirobrajan.

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Dalam penelitian kuantitatif Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2013: 215). Dan populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya (Irawan, 1995: 57). Sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah yang sedang atau pernah melakukan kegiatan transaksi pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Untuk mendapatkan sampel, digunakan teknik *random sampling*. Sampel random adalah sampel yang diambil dari populasi secara acak dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang

sama untuk dipilih sampel, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

D. Konsep dan Variabel Penelitian

Variabel independen (X) dan dependen (Y) adalah variabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen juga disebut dengan variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi/menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini penulis menggunakan 5 buah variabel independen. Kelima variabel tersebut adalah *tangible* sebagai X1, *realibility* Sebagai X2, *responsivness* sebagai X3, *assurance* sebagai X4 dan *empathy* sebagai X5.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen juga disebut dengan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengenai teknik pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa metode, seperti :

1. Teknik pengumpulan data primer

- a. Menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dengan membuat beberapa pertanyaan yang jawabannya sudah di tentukan dengan nilai skala likert dengan ketentuan :

Tabel 3.1 penilaian

Jenis Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

- b. Dengan wawancara, teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pendapat nasabah dan karyawan secara rinci mengenai kegiatan operasional terutama dalam hal pelayanan yang ada pada Bank Mandiri Syariah KCP Wirobrajan.

2. Teknik pengumpulan data sekunder

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan oleh penulis yaitu dengan beberapa data yang diberikan oleh Lembaga yang menjadi objek penelitian.

F. Definisi Operasional Variable

. Definisi operasional adalah penjelasan dengan menggunakan definisi dari suatu variabel dalam penelitian yang telah dipilih oleh peneliti. Definisi operasional dalam penelitian digunakan untuk memberikan arah pada penelitian ini, penulis memberikan definisi operasional atau variabel penelitian sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles atau bukti fisik menjadi sebuah kebutuhan nasabah yang berfokus pada fasilitas fisik dari perusahaan penyedia layanan jasa. Adapun contoh dari bukti fisik atau *Tangible* itu seperti bangunan

gedung, kerapihan, kebersihan dan kenyamanan ruangan yang digunakan, adanya tempat untuk parkir kendaraan, kelengkapan peralatan dan sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan (Rambat dan Hamdani,2006).

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, seperti ketepatan waktu dalam melayani nasabah, kecepatan dalam melayani transaksi dan penepatan janji kepada nasabah

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat seperti tanggap dalam menghadapi keluhan dari nasabah, kesediaan membantu nasabah, serta kecepatan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

4. *Assurance* (jaminan)

Yaitu kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank yang biasanya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

5. *Empathy* (empati)

Empati merupakan kesediaan sikap untuk peduli dan memberikan perhatian kepada nasabah. Empati ini bisa berupa kemudahan dalam

melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah.

G. Analisis Data

Analisis data yaitu cara bagaimana data yang sudah diperoleh dan terkumpul kemudian dianalisa sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan. Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif. Analisis Kuantitatif adalah analisis yang menggunakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka di mana data tersebut merupakan variable-variabel yang dianggap berpengaruh terhadap perilaku konsumen dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan dalam kategori-kategori yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun alat analisis statistik dari metode kuantitatif ini melalui beberapa tahapan, seperti :

1. Validitas dan Realibilitas

a. Uji validitas

Uji validitas dilakukan guna untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan sah apabila Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan ssuatu yang akan diukur menggunakan kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung yang dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation* dengan r tabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (Ghozali, 2005: 45).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran atau biasa disebut dengan skor. Reliabilitas tidak sama dengan validitas karena uji reliabilitas memusatkan perhatiannya pada masalah konsistensi dan ketepatan. Dengan demikian reliabilitas mencakup dua hal yaitu stabilitas dan konsistensi. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila diujicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang samadan menghasilkan data yang cenderung tidak berbeda. Aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005:42).

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan jasa layanan dari Bank Mandiri KCP

Wirobrajan. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005: 82)

3. Uji Hipotesis (uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh/hubungan dengan kwpuasan nasabah. dengan ketentuan nilai signifikansi dari variabel independen adalah lebih kecil dari 0,05 dan atau hasil nilai dari F hitung lebih besar daripada F tabel (Ghozali,2005: 84).

4. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji signifikansi atau uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dengan Y, apakah dimensi dari kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* benar benar berpengaruh terhadap variable Y yakni kepuasan nasabah secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005: 84).

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Variabel *tangible* (bukti langsung) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

H2 : Variabel *reability* (kehandalan) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

H3 : Variabel *responsivness* (data tanggap) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

H4 : Variabel *assurance* (jaminan) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

H5 : Variabel *empathy* (empati) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 maka Hipotesis diterima.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Hipotesis ditolak.

5. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin

mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).