

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yakni survey ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dalam hal ini obyek yang dipilih adalah BPRS Amal Mulia Cabang Yogyakarta.

B. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

C. Populasi dan Sampel

Dari penelitian ini, populasi yang akan diambil adalah nasabah BPRS Amal Mulia. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan metode *purposive sampling* dimana dalam pemilihan sampel menggunakan kriteria tertentu misalkan saja berdasarkan pendidikan minimal SD (Muhammad, 2008: 168). Dari sebanyak nasabah yang bertransaksi, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 nasabah. Pengambilan sampel berdasarkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan atas produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Amal

D. Jenis data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh secara langsung dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh responden. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode survei, melalui penyebaran kuesioner. Teknik kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu "Kepuasan Nasabah" dan "Kualitas Pelayanan Produk *funding*". Kepuasan nasabah ini menunjukkan pada perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah diukur dengan menggunakan survey. Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan perbankan syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu dan memenuhi tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka terima.

Sedangkan kualitas pelayanan produk *funding* itu sendiri yaitu kemampuan perbankan syariah dalam memberikan pelayanan tentang produk *funding* yang ada seperti bagaimana cara mereka menjelaskan produk-produknya dan bagaimana mereka menanggapi pertanyaan dari nasabah.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di ukur dengan lima dimensi (Rangkuti, 2003: 19) yaitu:

a. *Reliability* (keandalan)

Mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.

b. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Mengukur kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat.

c. *Assurance* (jaminan)

Mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

d. *Empathy* (rasa empati)

Mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan nasabah serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

e. *Tangibles* (bukti langsung)

Mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana

Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Rangkuti yang terdiri dari 33 pertanyaan yang dibagi 2 variabel yakni 28 tentang kualitas pelayanan dan 5 tentang kepuasan nasabah yang dimana akan dituangkan dalam table frekuensi. Skala yang digunakan menggunakan *skala likert* yang mempunya bobot mulai 1-5 dengan alternative (1) sangat puas – sangat setuju, (2) puas – setuju, (3) netral, (4) tidak puas – tidak setuju, (5) sangat puas – sangat tidak setuju

F. Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrument tingga atau rendahnya validitas instrument akan menunjukkan penyimpangan data yang dikumpulkan. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sedangkan instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Pengujian validitas ini untuk melihat korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor faktor yang dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dimana rumus yang digunakan (Al

Dimana :

r_{xy} = korelasi *Product Moment Pearson* item dengan nilai sikap.

x = total nilai keseluruhan subyek per item.

y = total nilai sikap per subyek

n = jumlah subyek

nilai korelasi (r) dibandingkan 0,5. Jika korelasi (r) lebih besar dari 0,5 maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran (kuesioner) dapat dipercaya dan diandalkan. Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan terhadap alat pengukur dengan maksud untuk mengetahui tingkat stabilitas dan konsistensi alat ukur (kuesioner). Reliabilitas instrument penelitian (kuesioner) dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *Croanboach Alpha*. Menurut Nunally, (dalam Al Ghazali,2001: 45) mengatakan suatu instrument penelitian dikatakan andal bila memiliki koefisien keandalan atau reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika koefisien Croanboach Alpha positif serta $\geq 0,60$ maka butir tersebut reliabel.
- b. Jika koefisien Croanboach Alpha negative serta $\leq 0,60$ maka butir tersebut tidak reliabel.

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi

X1 = *tangibles* (bukti langsung)

X2 = *responsiveness* (cepat tanggap)

X3 = *reability* (keandalan)

X4 = *assurance* (jaminan)

X5 = *empathy* (empati)

2. Uji t

Dilakukan untuk menguji hipotesisi H_1-H_5 yaitu terdapat pengaruh variabel bebas (*tangibles, responsiveness, reability, assurance dan empathy*) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel, digunakan alat bantu SPSS. Signifikan atau tidaknya masing-masing variabel dapat dilihat dari taraf signifikan yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari α yang disyaratkan (5%) maka variabel tersebut signifikan. Sebaliknya apabila taraf signifikan lebih besar (5%) dari α yang disyaratkan, maka variabel tersebut tidak signifikan.

3. Uji F

Dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependent dengan menganggap variabel independen lainnya konstan.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel, digunakan alat bantu SPSS. Signifikan atau tidaknya masing-masing variabel dapat dilihat dari taraf signifikan yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari α yang

disyaratkan (5%) maka variabel tersebut tidak signifikan. Sebaliknya apabila taraf signifikan lebih besar (5%) dari α yang disyaratkan, maka variabel tersebut signifikan.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui pengaruh yang murni dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (variabel X) terhadap variabel kepuasan nasabah (variabel Y) dapat dilihat pada koefisien korelasi parsial (r^2) sedangkan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu mempengaruhi variabel, dapat dicari dengan menggunakan koefisien