

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian dan lokasi penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan (*field Research*). obyek yang menjadi sasaran penelitian adalah BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes. Penelitian ini berlokasi di BPRS Amal Mulia Jln. Godean km 1 No. 19 D Sleman, Yogyakarta 55292. BPRS Dana Hidayatullah Jln. Ngasem No. 52 A, Yogyakarta. Tlp (0274-375819), BPRS Formes Jln. Magelang km 11 Sawahan Pandowoharjo Sleman Yogyakarta.

B. Sifat penelitian

Metode penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan tingkat perbandingan kepuasan nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes. Dengan membandingkan tingkat kepuasan nasabah pada tiga BPRS tersebut, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi penelitian bagi peningkatan kinerja karyawan BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes

C. Subyek penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui tingkat perbandingan kepuasan di BPRS yang ada di Yogyakarta.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan/membagikan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah BPRS Amal Mulia, BPRS dana Hidayatullah, BPRS Formes. Kuesioner ini terdiri dari lima dimensi/variabel sesuai dengan dimensi yang ada dalam metode SERVQUAL, dan setiap dimensi/variabel tersebut terdapat beberapa item/atribut yang menjadi obyek penelitian responden. Proses pengumpulan data pada BPRS Formes dilakukan mulai 15 Maret sampai 17 Maret 2011, pada BPRS Dana Hidayatullah dilakukan mulai 23 Maret sampai 1 April 2011, pada BPRS Amal Mulia dilakukan mulai 28 Maret sampai 13 April . Dengan menyebarkan 33 kuesioner pada BPRS Amal Mulia, 32 kuesioner pada BPRS Dana Hidayatullah, 32 kuesioner pada BPRS Formes, sesuai dengan jumlah responden (nasabah).

E. Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden dengan

menggunakan metode survei, dengan tehnik kuesioner. Sumber data primer (responden) yang menjadi populasi penelitian ini adalah nasabah BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes.

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes. Dalam studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang diadopsi oleh (Rambat Lupiyoadi, 2001: 148) bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

Dimensi *Tangibles* atau bukti nyata (X1) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh bank.

1. Karyawan yang berpenampilan rapi dan sopan.
2. BPRS yang memiliki ruang yang nyaman.
3. Ruang kantor yang terlihat rapi, bersih dan nyaman.
4. Fasilitas yang dimiliki oleh BPRS memadai.

Dimensi *Reliability* atau keandalan (X2) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

1. Karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

2. Karyawan yang bersikap ramah dan santun dalam menghadapi nasabah.

Dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan (X3) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

1. Karyawan yang selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
2. Karyawan yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permohonan nasabah.
3. Karyawan yang bersedia untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi.

Dimensi *Assurance* atau jaminan (X4) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bank.

1. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai lembaga keuangan syariah khususnya BPRS.
2. Pelayanan yang selalu sopan dan ramah.
3. Perilaku karyawan yang memberikan rasa percaya kepada nasabah

Dimensi *Empathy* atau empati (X5) adalah memberikan pelayanan yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

1. Karyawan yang selalu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap nasabah.
2. Pelayanan kepada semua nasabah yang tidak membedakan strata nasabah

3. Karyawan yang mampu memahami kondisi masing-masing nasabah.
4. Karyawan yang mudah dihubungi ketika nasabah membutuhkan dan mendapatkan masalah.

G. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen

1. Teknik pengukuran

Skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi nasabah

(Freddy Rangkuti , 2003: 87):

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

N : Netral

P : Puas

SP : Sangat Puas

2. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Dwi Priyanto, 2008: 16).

Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Disini penulis menggunakan validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total),

perhitungan dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor item

dengan skor total item. Berikut ini ada 16 butir pertanyaan yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan nasabah pada BPRS Formes.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah uji instrumen yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, Apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Disini penulis menggunakan metode Alpha (Cronbach's). Berikut ini hasil pengukuran reliabilitas 16 item pertanyaan yang telah valid.

H. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden digunakan analisis deskriptif dan analisis mean. Analisis deskriptif merupakan kegiatan mengumpulkan, mengelola dan kemudian menyajikan data yang ada agar pihak lain dapat dengan mudah memperoleh gambaran mengenai sifat serta karakteristik obyek dari data tersebut. Analisis mean adalah tehnik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Berdasarkan gambaran serta fakta-fakta suatu obyek penelitian, data tersebut ada yang dikelompokkan dan ada yang tidak perlu dikelompokkan. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah berdasarkan indikator yang telah diajukan dalam dimensi

Tangibles (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). sedangkan analisis mean digunakan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan nasabah