

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian dan lokasi penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, yang tujuannya untuk mengetahui hubungan suatu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dalam suatu penelitian. Serta seberapa besar pengaruhnya dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2003 : 12). Penelitian ini berlokasi di BMT Langkah Amanah Perdana yang berada di Jalan Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dapat didefinisikan sebagai kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Sedangkan, sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri dari anggota-anggota populasi yang terpilih. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode random sampling, karena teknik pengambilan sampel acak tanpa memperhatikan strata yang ada di populasi itu sebagai sampel. Menurut (Sekaran, 2009: 17) salah satu metode dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{450}{1 + 450(0,1)^2}$$

$$n = 81,8181$$

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah 450 nasabah. Jumlah batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) pada sampe penelitian ini sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang akan diteliti yaitu 81,8181 dan dibulatkan menjadi 82 nasabah.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila telah diketahui variabel yang akan diukur dan diketahui dari responden. Tujuan penyebaran kuesioner yaitu untuk mencari informasi secara lengkap mengenai suatu masalah dari responden. Data dalam penelitian ini diperoleh

dari responden, yaitu nasabah BMT Langkah Amanah Perdana. (Indriantono & Supomo, 2006: 87)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Hasil dari kuesioner yang terkumpul kemudian dijadikan bahan untuk dianalisa secara kuantitatif.

Adapun teknik pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu dengan Skala *Likert*. Dalam teknik Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2015: 93-94). Dari seluruh pernyataan nilai tersebut kemudian digabung sehingga dapat diperoleh nilai total yang dapat menggambarkan obyek yang diteliti dengan skornya masing-masing, skor 1 mewakili “sangat tidak setuju”, dan skor 5 mewakili “sangat setuju”. Berikut penjelasan secara rinci mengenai penggunaan teknik Skala *Likert*.

Penggunaan Skala *Likert* ini yaitu dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan jawaban responden di setiap pertanyaan.

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Seluruh variabel dalam penelitian ini akan diberi bobot sesuai skor atau nilai dengan skala *likert* :

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban netral diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

E. Teknik Analisis Data

1. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan perkiraan pernyataan tentang apa saja yang sedang diamati guna memahami hal tersebut. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu (Suyanto dan Sutianah, 2011 : 45) :

a. Hipotesis pertama

H_{01} : Sikap dan perilaku tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

H_{a1} : Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

b. Hipotesis kedua

H_{02} : Penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

H_{a2} : Penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

c. Hipotesis ketiga

H_{03} : Cara berpakaian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

H_{a3} : Cara berpakaian tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

d. Hipotesis keempat

H_{04} : Cara berbicara berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

H_{a4} : Cara berbicara tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

e. Hipotesis kelima

H_{05} : Cara bertanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

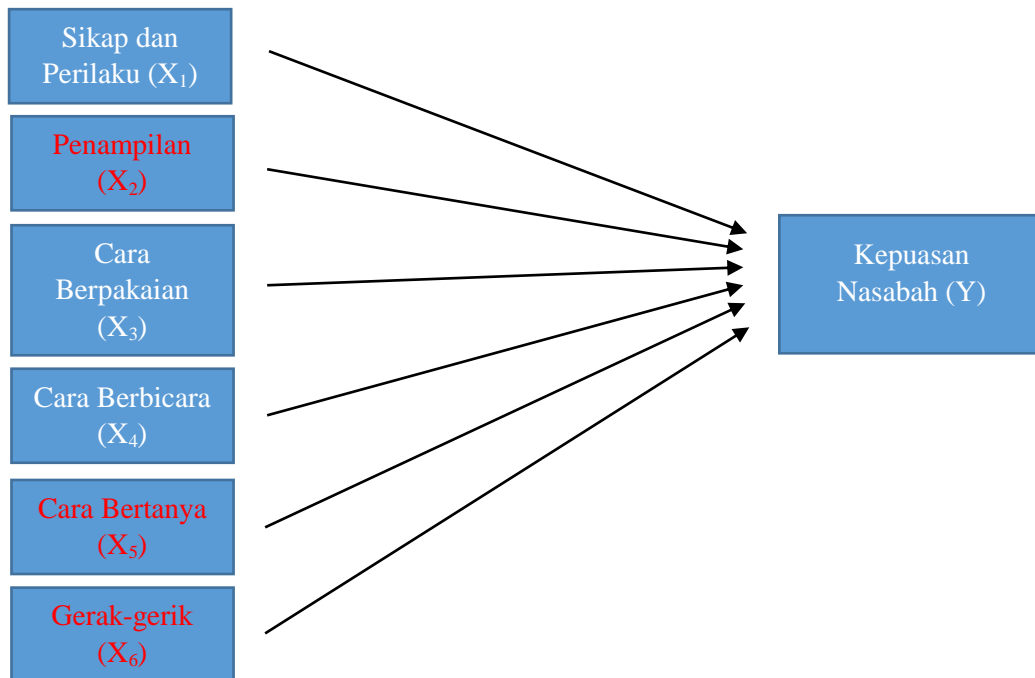
H_{a5} : Cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

f. Hipotesis keenam

H_{06} : Gerak-gerik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

H_{a6} : Gerak-gerik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Kerangka Hipotesis



2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

a. Variabel penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003: 58). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Variabel independen (X), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel

dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah etika bankir pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

2) Variabel dependen (Y), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2003: 59). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

b. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Variabel etika bankir

Etika perbankan merupakan suatu kesepakatan para bankir yang didalamnya terdapat norma sopan santun dalam menjalankan usahanya dan prinsip-prinsip nilai, serta tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.

Adapun dimensi etika bankir menurut (Kasmir, 2004: 167) terdapat enam ketentuan yang harus diperhatikan seorang bankir, antara lain :

a) Sikap dan perilaku, merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Sikap dan perilaku mencerminkan kepribadian pegawai bank itu sendiri. Sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan sikap dan perilaku dalam

memasarkan produknya yang dikembangkan oleh (Hidayat, 2017) dengan menggunakan 3 item pernyataan. Contoh dari item pernyataannya adalah “Karyawan melayani dengan ramah dan sopan”.

- b) Penampilan, dalam melayani nasabah pegawai bank dituntut untuk selalu berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap nasabah. Oleh karena itu, setiap pegawai bank dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dikembangkan oleh (Ully, 2017) dengan menggunakan 3 item pernyataan. Contoh dari item pernyataannya adalah “Karyawan menggunakan sepatu saat melayani nasabah”.
- c) Cara berpakaian, merupakan salah satu bagian dari penampilan. Kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara berpakaian. Karena itu, cara berpakaian merupakan salah satu bagian terpenting yang harus selalu diperhatikan seorang pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan cara berpakaian yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dikembangkan oleh (Ully, 2017) dengan menggunakan 3 item pernyataan. Contoh dari item

pernyataannya adalah “Karyawan berpakaian sopan sesuai dengan kaidah Islam”.

- d) Cara berbicara, disamping cara berpakaian yang baik, pegawai bank harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah. Seorang pegawai bank yang komunikatif tentu akan membuat nasabah terkesima dan tertarik terhadap bank. Oleh karena itu, pegawai bank dituntut untuk selalu komunikatif. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan cara berbicara dalam menjelaskan produknya yang dikembangkan oleh (Ika, 2015) dengan menggunakan 3 item pernyataan. Contoh dari item pernyataannya adalah “Karyawan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti”.
- e) Cara bertanya, terkadang tidak semua keinginan nasabah dapat dimengerti oleh pegawai bank. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan nasabah. Maka dari itu, setiap penjelasan yang kurang jelas harus ditanyakan kembali kepada nasabah, agar tidak terjadi *miss communication*. Namun, dalam bertanya pun ada peraturannya sehingga tidak membuat nasabah tersinggung. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan cara bertanya agar nasabah tidak merasa tersinggung atau sakit hati, yang dikembangkan oleh (Ika, 2015) dengan menggunakan 2 item pernyataan. Contoh dari item pernyataannya adalah “Karyawan berkata sopan saat bertanya kepada nasabah”.

f) Gerak-gerak, dalam melayani nasabah gerak-gerak yang dilakukan oleh pegawai bank perlu diperhatikan. Apabila melakukan gerak-gerak yang salah dapat menyebabkan salah paham antara pegawai dengan nasabah serta akan membuat suasana yang tidak nyaman. Biasanya, gerak-gerak yang tunjukkan adalah raut muka dan gerak-gerak anggota tubuh. Variabel ini merupakan persepsi nasabah akan gerak-gerak karyawan dalam memberikan pelayanan, yang dikembangkan oleh (Ika, 2015) dengan menggunakan 2 item pernyataan. Contoh dari item pernyataannya adalah “Karyawan melayani dengan Senyum, Sapa, Salam”.

2) Variabel kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. (Nur Rianto Al Arif, 2012: 192-193). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Adapun dimensi kepuasan nasabah menurut Garvin dibagi menjadi lima, antara lain komunikasi, kepercayaan, keamanan, memahami pelanggan, bukti fisik. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah menggunakan 3 item pernyataan yang dikembangkan oleh (Oliver, 1980). Contoh dari item pernyataannya adalah “Saya merasa puas dengan menggunakan produk dan pelayanannya”.

F. Uji Instrument Penelitian

Data merupakan hal yang sangat penting untuk suatu penelitian karena merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Dengan demikian benar tidaknya data sangat bergantung pada baik tidaknya instrument pengumpul data yang harus memenuhi dua syarat, yakni validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2003).

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat valid atau tidaknya instrument, sehingga dapat dikatakan tepat atau tidaknya instrument dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2003 : 137). Cara pengujian validitas instrumen dengan melakukan analisis korelasi. Perhitungan uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment dengan mengkorelasikan skor item butir dengan total skor pertanyaan. Penyimpulan valid tidaknya item adalah dengan membandingkan r hitung dengan r table pada taraf signifikansi 5%, artinya jika r hitung $>$ r table, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika r hitung $<$ r table, maka pernyataan tersebut tidak dinyatakan valid (Suharsimi Arikunto, 2006: 169).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk reliabel atau tidaknya instrument. Pengukuran ini dilakukan agar instrument pertanyaan atau pernyataan yang

dipaparkan dalam kuesioner bisa tepat digunakan lagi untuk mengukur instrument penelitian yang serupa. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur berkali-kali dan menghasilkan data yang sama (konsisten). (Sugiyono, 2003 : 139)

Perhitungan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 (Sekaran, 2011). Uji reliabilitas dimulai dengan uji validitas terlebih dahulu, jika sebuah butir item tidak valid, maka secara otomatis tidak dapat dilakukan uji reliabilitas, sedangkan jika butir item valid, maka secara bersama dilakukan pengujian reliabilitas.

G. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disebut terdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Singgih Santoso, 2001 : 203). Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05. Artinya, jika signifikansi $< 0,05$ maka

kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas menggunakan metode dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2006: 5).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan keadaan seluruh residual atau error tidak memiliki varian yang sama untuk seluruh pengamatan atas variabel independen. Masalah heteroskedastisitas terjadi jika ada variabel yang secara statistic signifikan. Hipotesis terhadap pengujian adalah jika signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak (ada heteroskedastisitas). Jika signifikan > 0.05 , maka H_0 tidak ditolak (tidak ada heteroskedastisitas).

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji *park*, Uji *Glejser*, Uji *White*. Penelitian ini menggunakan *Uji Glejser*, yang mana uji tersebut dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel dependen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2006: 6).

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen. Dan juga untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2003) :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6$$

Keterangan :

Y : variabel dependen (kepuasan nasabah)

a : konstanta

b_1 : koefisien regresi sikap dan perilaku

b_2 : koefisien regresi penampilan

b_3 : koefisien regresi cara berpakaian

b_4 : koefisien regresi cara berbicara

b_5 : koefisien regresi cara bertanya

b_6 : koefisien regresi gerak-gerik

X_1 : variabel independen sikap dan perilaku

X_2 : variabel independen penampilan

X_3 : variabel independen cara berpakaian

X_4 : variabel independen cara berbicara

X_5 : variabel independen cara bertanya

X_6 : variabel independen gerak-gerik

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial atau uji T digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini pengujian menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Adapun ketentuan dalam uji F adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

c. Koefisien Determinasi (r square)

Adanya uji R-square bertujuan untuk mengetahui presentase dari variabel yang akan menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai yang mendekati 100% berarti variabel-variabel tersebut memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi presentase atau mendekati 100%, maka semakin besar informasi yang diberikan untuk menjelaskan variabel-variabel tersebut (Sugiyono, 2003: 260).