

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran, 2006: 158).

B. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah muslim dan nonmuslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Dan yang menjadi Obyek penelitian adalah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta yang masih aktif.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang ke BPR Syariah Mitra harmoni Yogyakarta dan nasabah yang telah ditentukan

sampel yang beragama nonmuslim langsung dikunjungi ke rumah masing- masing, sedangkan pengambilan sampel untuk yang beragama muslim didapat dari nasabah yang datang langsung ke kantor BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Pengambilan sampel untuk yang muslim dilakukan 2 hari dalam satu minggu, sedangkan untuk non muslim dilakukan 3 hari dalam satu minggu.

Adapun metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *Purposive Sampling*. Teknik ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, kriteria yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sampel adalah nasabah muslim yang datang ke kantor BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta dan nasabah nonmuslim yang dikunjungi langsung ke rumah masing- masing yang masih aktif. Dalam waktu satu minggu (lima hari kerja). Penelitian dilakukan 5 hari kerja dalam satu minggu selama 37 hari.

D. Jenis Data

Data yang digunakan merupakan data primer. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner yang dijawab secara langsung oleh responden. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya tinggal memilih (Arikunto, 2010:195). Cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur : 1) responden diberi kuesioner, 2) sambil

mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca, 3) setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi, diolah, dianalisis dan disimpulkan.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Variabel kepuasan pelayanan

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan pengguna produk maupun jasa layanan yang diberikan oleh BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

Indikator yang digunakan adalah nasabah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta (M. Nur Rianto, 2010: 198)

a. *Tangible* (Nyata)

Tangible (Nyata) yaitu keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berujud dari bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

- 1) Kebersihan kantor.
- 2) Kenyamanan ruangan
- 3) Interior ruangan
- 4) Tempat parkir
- 5) Penampilan karyawan

b. *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati) yaitu kemampuan pihak bank untuk memberikan perhatian secara individu)

- 1) perhatian khusus dari karyawan
- 2) perlakuan yang tidak membedakan status sosial
- 3) karyawan paham produk yang dibutuhkan nasabah
- 4) sikap karyawan

c. *Reliability* (Keterandalan)

Reliability (Keterandalan) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabahnya serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.

Dimensi *reliability* dapat dilihat dari

- 1) Proses kemudahan transaksi
- 2) Cara promosi
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Transaksi *teller*
- 5) Transaksi *customer service*
- 6) Prosedur pembiayaan

d. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Responsiveness (Cepat Tanggap) yaitu kemampuan pihak bank untuk berusaha memberikan bantuan kepada nasabah dan memenuhi pelayanan yang tepat. Selanjutnya variabel cepat tanggap (*responsiveness*) diukur dengan indikator sebagai berikut

- 1) kecepatan menangani nasabah

- 2) informasi yang dibutuhkan
- 3) solusi dalam menyelesaikan masalah
- 4) bantuan saat transaksi

e. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan keramahan karyawan yang harus dimiliki oleh karyawan bank dan kemampuan mereka dalam menawarkan kepercayaan diri kepada nasabah

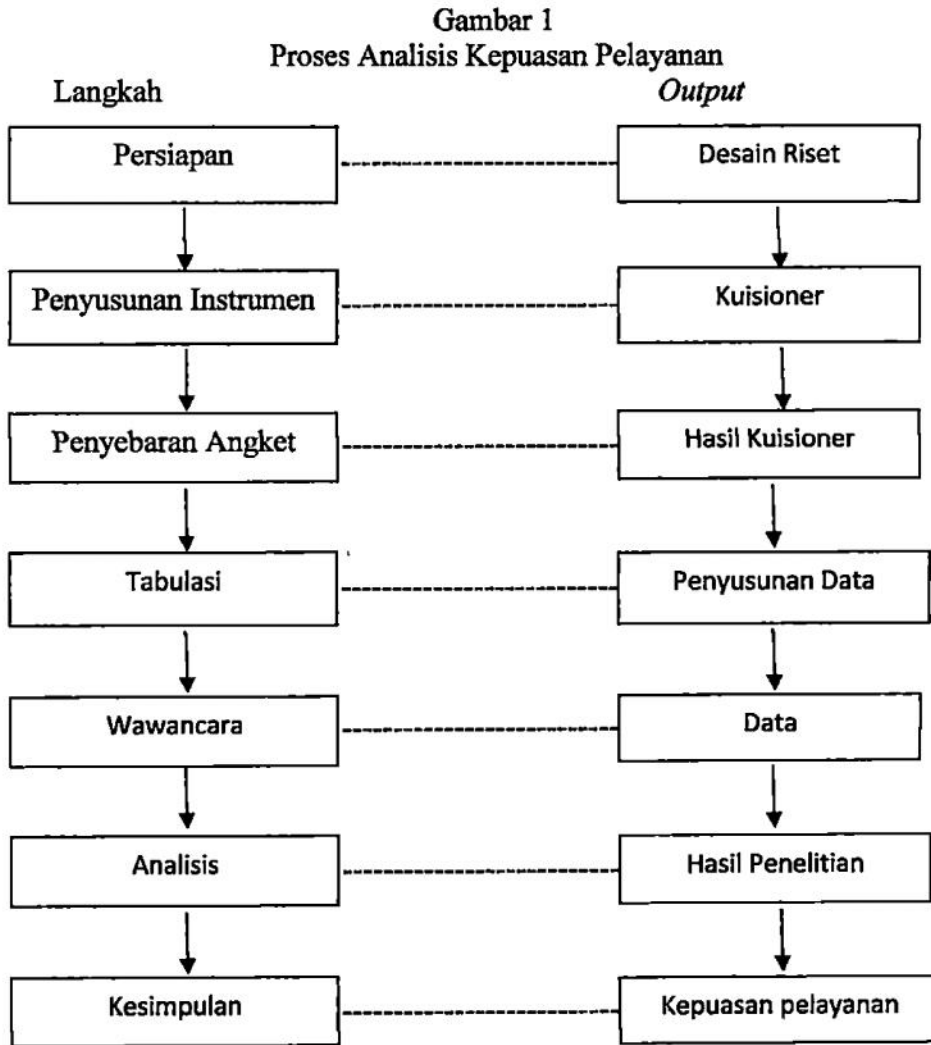
- 1) Keramahan karyawan
- 2) Sistem bagi hasil yang diberikan
- 3) Jaminan keamanan yang diberikan
- 4) Kemudahan jaminan

F. Analisis Data

Untuk menjawab masalah yang ada di dalam penelitian ini akan digunakan analisis deskriptif. Dimana analisis ini menggambarkan suatu objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah muslim dan nonmuslim BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Deskriptif menampilkan data dalam bentuk yang bermakna dan membantu untuk memahami karakteristik sebuah kelompok dalam situasi tertentu, memikirkan secara sistematis mengenai beberapa aspek dalam situasi tertentu, memberikan gagasan

untuk penyelidikan dan penelitian lebih lanjut dan membuat keputusan tertentu yang sederhana (Sekaran, 2006: 160).

Dalam penelitian ini digunakan analisis deskriptif kualitatif dengan langkah sebagai berikut:



Langkah awal yang dilakukan dalam memulai penelitian adalah dengan mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk proses penelitian, merancang proses yang akan dilakukan sehingga menghasilkan desain riset.

Dengan menyusun instrumen pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam bentuk pertanyaan dengan berpedoman pada alat ukur yang digunakan yang meliputi *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* dengan alternatif jawaban sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Kuisisioner dibagikan secara acak kepada 20 nasabah muslim dan 20 nasabah nonmuslim, baik yang datang langsung ke kantor BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta ataupun yang dikunjungi ke rumahnya masing-masing.

Dari kuisisioner yang telah diisi oleh para responden kemudian peneliti mengecek terlebih dahulu nama dan kelengkapan identitas pengisi, mengecek kelengkapan data dan mengecek isian data, kemudian memberikan skor terhadap *item-item* yang perlu diberi skor. Data yang diperlukan tidak sekedar didapat melalui kuisisioner yang dibagikan kepada nasabah, akan tetapi diiringi dengan wawancara langsung kepada nasabah yang bersangkutan.

Dari jawaban daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala likert. skala likert adalah suatu skala yang jawabannya bertingkat, yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat tidak puas diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban tidak puas diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban kurang puas diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban puas diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban sangat puas diberi nilai = 5

Dengan memberikan kelima alternatif jawaban maka dapat diketahui hasil dari penelitian tersebut. Setelah semua data terkumpul dan tersalin dengan rapi maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kepuasan layanan di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

Analisis ini menggunakan rata-rata hitung atau *arithmetic mean*. Rata-rata *mean* adalah rata-rata yang di dapat dari jumlah seluruh data dibagi dengan banyaknya data, seperti yang telah kita dengar sehari-hari. Berdasarkan dari gambaran dan objek penelitian maka data ini memerlukan pengelompokan. Perhitungan rata-rata data yang dikelompokkan yaitu dengan menjumlah seluruh data yang ada, kemudian dibagi dengan banyaknya data, yang artinya rata-rata hitung sama dengan data pertama mengenai *tangible*, *empathy*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* yang diperoleh dari nasabah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

Respon yang didapat dari responden kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dari masing-masing responden. Responden dikelompokkan dalam kelas interval yang berjumlah 5 kelas, sehingga intervalnya dapat dihitung sebagai berikut (Pangestu Subagyo 1992, dalam Katra 2011):

$$Interval = \frac{Nilai Maksimum - Nilai Minimum}{Jumlah Kelas}$$

$$Interval = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari informasi tersebut dapat ditentukan interpretasi respon dari responden adalah sebagai berikut:

- a. Nilai 1,00 – 1,79 menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan sangat rendah
- b. Nilai 1,8 – 2,59 menunjukkan tingkat kepuasan rendah.
- c. Nilai 2,6 – 3,39 menunjukkan tingkat kepuasan cukup tinggi.
- d. Nilai 3,40 – 4,19 menunjukkan tingkat kepuasan tinggi.
- e. Nilai 4,20 – 5,00 menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi.