

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian dan lokasi penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif. Obyek yang menjadi sasaran penelitian adalah BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Penelitian ini berlokasi di BPRS Dana Hidayatullah Jln. Ngasem No.52 A, Yogyakarta. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Jln. Parangtritis Km. 3,5. No. 184 Sewon Bantul. Yogyakarta.

B. Sifat penelitian

Metode penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan analisis kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah, dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Dengan menganalisis pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan nasabah pada dua BPRS tersebut, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi penelitian bagi peningkatan kinerja karyawan BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

C. Subyek penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Hal ini dikarenakan peneliti ingin menganalisis kualitas jasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS yang ada di Yogyakarta.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode distribusi *kuesioner* yaitu metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan alat pengumpulan datanya adalah *kuesioner* sedangkan jenis *kuesioner* ini adalah *kuesioner tertutup*. Hal tersebut berarti bahwa pertanyaan yang akan diajukan sudah dibatasi dengan jawaban yang sudah tersedia agar jawaban dari responden tidak meluas. *Kuesioner* diberikan secara langsung kepada responden pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

Kuesioner ini terdiri dari lima dimensi sesuai dengan dimensi yang ada dalam metode SERVQUAL, dan setiap dimensi tersebut terdapat beberapa item/atribut yang menjadi objek penelitian responden. Proses pengumpulan data pada BPRS Dana Hidayatullah dilakukan mulai 15 Oktober sampai dengan 30 Oktober 2013 dan pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dilakukan mulai 1 Oktober sampai dengan 14 Oktober 2013. Dengan menyebarkan 40 *kuesioner* pada BPRS Dana Hidayatullah dan 40 *kuesioner* pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera, 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 (tidak

melalui perantara) dengan menggunakan metode survei, dengan teknik kuesioner. Sumber data primer (responden) yang menjadi populasi penelitian ini adalah nasabah BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. 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, 2010:58). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel independen (X) yaitu kualitas jasa pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.
- b. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

2. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel kualitas jasa

Kualitas jasa merupakan kesesuaian produk (jasa) yang dihasilkan dengan yang disyaratkan oleh suatu perusahaan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam riset pemasaran adalah

model *SERVQUAL* (service quality). *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan aka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Singkat kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. (sumber: Parasuraman, dkk, dalam Rambat Lupiyoadi, 2001: 148). Dimensi kualitas jasa (*SERVQUAL*) dalam penelitian ini diwakili oleh:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya adalah penampilan pegawainya, peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), dan fasilitas fisik (gedung, kantor, fasilitas, dan lain lain).
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan sebagai upaya memahami keinginan pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

b. Variabel kepuasan nasabah

kepuasan nasabah, tingkat kepuasan sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan terhadap suatu produk (jasa). Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang yang diharapkan (Kotler dalam Lupiyoadi, 2009: 192). Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk (jasa). Indikator variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diwakili oleh kepercayaan nasabah, kedekatan nasabah, kepuasan terhadap jaminan layanan

dan kepuasan terhadap kualitas jasa secara keseluruhan. Kepuasan nasabah disini dibatasi pada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, yang berasal dari kualitas jasa yang diberikan oleh Bank. Umumnya nasabah merasa puas ketika Bank mampu meningkatkan kualitas jasa dengan menempatkan SDM yang berkualitas dan profesional, jadi secara langsung kepuasan nasabah juga disebabkan oleh kualitas jasa yang diberikan oleh Bank melalui SDM yang berkualitas dan profesional yang ditempatkan oleh BPRS tersebut.

G. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen

1. Teknik pengukuran

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket (kuesioner). Teknik angket menurut Umar (2008: 49) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Daftar pertanyaan tersebut disesuaikan dengan permasalahan penelitian sehingga jawaban dari pertanyaan mengandung manfaat untuk menguji hipotesis. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, tentunya membutuhkan skala. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Skala Likert (*Likert Scale*) digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian

Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan pemberian skornya adalah sebagai berikut (Rangkuti , 2003: 87):

Sangat Tidak Puas (STS) = 1

Tidak Puas (TP) = 2

Netral (N) = 3

Puas (P) = 4

Sangat Puas (SP) = 5

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Muhammad (2008: 128) berbentuk validitas disebut dalam kepustakaan penelitian. Jumlahnya semakin bertambah ketika kita semakin memiliki perhatian terhadap pengukuran yang lebih ilmiah. Dalam konteks ini validitas adalah sejauh mana perbedaan

yang diperoleh melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti.

Uji Validitas, bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan mana yang tidak. Hal ini dilakukan dengan mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pernyataan.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Muhammad (2008: 135) kehandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan *error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain kehandalan pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen pengukur konsep dan membantu menilai “ketepatan” sebuah pengukuran. Sedangkan untuk pengukuran tingkat reabilitas data pada penelitian kali ini menggunakan fitur *Croanbach Alpha's* yang ada pada fasilitas menu SPSS seri 16.00.

Uji Reliabilitas, bertujuan untuk menguji kehandalan atau kepercayaan pengungkapan data. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil

H. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden digunakan analisis deskriptif. 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. 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 kualitas jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah berdasarkan indikator yang telah diajukan dalam dimensi *Tangibles* (bukti nyata/fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Analisis data menggunakan persamaan regresi berganda, persamaan garis regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

- Y = Estimasi kepuasan nasabah
- X₁ = Dimensi bukti fisik (*tangibles*)
- X₂ = Dimensi keandalan (*reliability*)
- X₃ = Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
- X₄ = Dimensi jaminan (*assurance*)
- X₅ = Dimensi empati (*empathy*)
- β₀ = Konstanta

β₁, β₂, β₃, β₄, β₅ = Koefisien Regresi Variabel Independen

e = error

a. Uji F

pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel bebas secara serentak (bersama-sama) menggunakan uji F dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1) Penentuan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

a) $H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ (variabel X secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel Y)

b) $H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$ (variabel X secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y)

2) Kriteria pengujian

a) H_0 diterima apabila tingkat signifikansi (p value) $> \alpha = 0,05$ atau 5 %

b) H_0 ditolak apabila tingkat signifikansi (p value) $< \alpha = 0,05$ atau 5%

3) Mengambil kesimpulan

a) Apabila (p value) $> \alpha = 0,05$ atau 5% maka H_0 diterima, berarti secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b) Apabila (p value) $< \alpha = 0,05$ atau 5% maka H_0 ditolak, berarti

secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh signifikan

b. Uji t

pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial. Adapun langkah-langkah pengujian ini adalah sebagai berikut:

1) Penentuan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

a) $H_0 : b = 0$ (variabel X tidak mempengaruhi variabel Y)

b) $H_a : b \neq 0$ (variabel X mempengaruhi variabel Y)

2) Kriteria pengujian

a) H_0 diterima apabila tingkat signifikansi koefisien regresi (*p value*) $> \alpha = 0,05$ atau 5%

b) H_0 ditolak apabila tingkat signifikansi koefisien regresi (*p value*) $\leq \alpha = 0,05$ atau 5%

3) Mengambil Kesimpulan

a) Apabila H_0 diterima maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

b) Apabila H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi

(R^2) koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingginya