BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPRS Formes Sleman yang beralamat di Jl. Magelang km 11, Sawahan, Pandowoharjo, Sleman Yogyakarta.

B. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Syariah yang menggunakan produk jasa pada PT. BPRS Formes.

C. Tekhik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini untuk memperoleh sampel, diambil dari populasi sebanyak 50 responden dikarenakan keterbatasan peneliti dalam mencari responden untuk diteliti seperti keterbatasan waktu, dana, jarak, sifat populasi dan sumber daya yang tersedia bagi peneliti yang dapat mewakili populasi yang berjumlah 700 nasabah. Sampel tersebut adalah nasabah pada PT. BPRS Formes Sleman Yogyakarta. Pengambilan sampel yang dipilih adalah *random aksidental sampling,* karena sampel dalam penelitian diambil berdasarkan pada kemudahan sampel yang dianggap sesuai dengan keadaan dan

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti dalam bentuk kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pada PT. BPRS Formes Sleman Yogyakarta.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode survei, melalui penyebaran kuesioner. Tehnik kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti. Proses pengumpulan data dilakukan mulai 07 Februari 2011 sampai dengan 23 Februari 2011, dengan menyebarkan 50 kuesioner sesuai dengan jumlah responden (nasabah).

F. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu "Kepuasan Nasabah". Yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau kinerja yang dialami dan dirasakan dengan yang diharapkan nasabah tersebut sebagai konsumen (Freddy Rangkuti, 2003: 23).

Dimensi kepuasan nasabah diukur dengan merujuk pada empat dimensi

1. Produk, yaitu pengukuran tingkat kepuasan nasabah yang bersangkutan dengan produk yang ditawarkan oleh bank, karena kualitas dan keragaman produk menjadi salah satu faktor kepuasan nasabah sebab klasifikasi produk yang ditawarkan dapat menjadi daya tarik bagi nasabah.
2. Pelayanan, yaitu pengukuran tingkat kepuasan nasabah yang bersangkutan dengan pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan dan staf bank, karena bank sebagai lembaga intermediasi maka pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mendukung pelayanan perbankan, tidak terkecuali dalam perbankan syariah.
3. Distribusi, yaitu pengukuran tingkat kepuasan nasabah yang bersangkutan dengan distribusi. Sistem distribusi pada`perbankan harus menjadi perhatian oleh pihak perbankan, maka pendistribusian yang baik akan menjadi daya tarik tersendiri bagi perbankan.
4. Bagi hasil, yaitu pengukuran tingkat kepuasan nasabah yang bersangkutan dengan sistem bagi hasil pada bank. *Core product* (produk unggulan) dari perbankan syariah yang menjadi karakteristik perbankan syariah adalah sistem bagi hasil yang menjadi alternatif pengganti sistem bunga yang dilarang dalam agama Islam. Maka kualitas bagi hasil menjadi pertimbangan nasabah untuk bertransaksi di bank syariah.

Kuesioner dikembangkan dari Dwi Martono terdiri dari 26 item yang

dituangkan tabel distribusi frekuensi. Skala yang digunakan untuk mengukur

tingkat kepuasan nasabah adalah *skala likert* yang mempunyai bobot mulai dari 1 sampai 5, dengan alternatif jawaban dari sangat puas (5), puas (4), netral (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1).

G. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah uji ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Dwi Priyatno, 2008:16). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis faktor. Dengan analisis faktor kita dapat melihat besarnya nilai *KMO and Bartlett's Test* dan nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* tiap item, yang besarnya harus lebih besar dari 0.5. Jika hasil perhitungan MSA kurang dari 0.5 maka dinyatakan tidak valid dan dinyatakan gugur, dan sebaliknya jika nilainya lebih dari 0.5 maka layak untuk dianalisis lebih lanjut. Pengujian ini dilakukan untuk menguji kualitas instrumen apakah layak untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

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 (Dwi Priyatno, 2008: 25). Suatu instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang memadai jil

instrumen tersebut digunakan untuk mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama.

H. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah penyajian data secara *numerik* (Wahana Komputer, 2003: 57). Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data dalam bentuk kuantitatif dengan tidak menyertakan pengambilan keputusan melalui hipotesis (Jonathan Sarwono, 2008:35).

Statistik deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian nilai *mean* tiap item pernyataan kepuasan nasabah. Penghitungan nilai *mean* ini digunakan untuk mengetahui item pernyataan mana yang paling tertinggi, atau dirasa baik dengan melihat nilai rata-rata dari tiap item pernyataan kepuasan. Data dipresentasikan ke dalam bentuk deskriptif tanpa diolah dengan tehnik-tehnik analisis statistik lainnya.

2. Faktor Analisis

Faktor analisis adalah suatu tehnik analisis yang digunakan untuk memahami yang mendasari dimensi-dimensi atau regulasi suatu gejala (Jonathan Sarwono, 2009: 216). Tujuan utama dari faktor analisis ini adalah untuk mebuat ringkasan informasi yang terkandung dalam sejumlah

secara statistik, tujuan tehnik ini adalah untuk menentukan kombinasi linier variabel-variabel yang akan membantu dalam penyelidikan saling keterkaitannya variabel-variabel tersebut atau untuk mengidentifikasi