

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti menguraikan ulasan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linier berganda.

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey (kuesioner). Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Jenis data yang digunakan adalah *one shot*, yaitu data yang dikumpulkan dalam satu waktu tertentu, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Cooper & Schindler, 2006).

B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Menurut Supangat (2007: 3). Populasi sekumpulan obyek yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian dengan ciri mempunyai karakteristik yang sama. Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah Bank Syariah di Indonesia.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi untuk dijadikan bahan penelitian dengan harapan sampel yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili populasinya (Supangat, 2007: 4). Sampel juga dapat

disebut sebagai bagian kecil yang mewakili populasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan tehnik pendekatan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan tehnik penentuan sampel dengan menentukan kriteria tertentu dari responden. Kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu responden yang minimal sudah 2 tahun telah menjadi nasabah pada obyek penelitian dan sudah pernah bertransaksi dengan karyawan bank secara langsung. Dalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu nasabah Bank Syariah yang berjumlah 500 responden.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010: 199). Kuesioner ini ditujukan untuk nasabah Bank Syariah melalui online dan fisik secara langsung, yang dipilih sebagai sampel, kemudian diolah dengan menggunakan skala *Likert*, sehingga diperoleh kesimpulan yang dapat dimengerti.

D. DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN

1. Tehnik Penentuan Skala

Adapun tehnik pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2010: 132). Dengan skala Likert

variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument pertanyaan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari instrument pertanyaan diberi skor/nilai dengan dasar likert, sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5.
- b. Jawaban setuju diberi skor 4.
- c. Jawaban netral diberi skor 3.
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2.
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1.

2. Variabel Penelitian

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen

1) *Tangible* (Bukti Nyata)

Yaitu keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat pendukung yang berwujud dari bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimensi *tangible* dapat dilihat bagaimana karyawan menggunakan peralatan yang modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, karyawan yang memiliki penampilan rapi dan professional, dan bahan yang

berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual (Kotler dan Keller 2009: 52).

2) *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabahnya serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* dapat dilihat bagaimana karyawan menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan, mempertahankan catatan bebas kesalahan dan karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan (Kotler dan Keller 2009: 52).

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan pihak bank untuk berusaha memberikan bantuan kepada nasabah dan memenuhi pelayanan yang tepat. Dimensi *Responsiveness* dapat dilihat bagaimana karyawan selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, dan kesiapa untuk merespon permintaan pelanggan (Kotler dan Keller 2009: 52).

4) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan dan keramahan karyawan yang harus dimiliki karyawan bank dan kemampuan mereka dalam menawarkan kepercayaan diri kepada nasabah. Dimensi *assurance* dapat dilihat bagaimana karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, dan karyawan yang selalu sopan (Kotler dan Keller 2009: 52).

5) *Emphaty* (Empati)

Yaitu kemampuan pihak bank untuk memberikan perhatian secara individu. Dimensi *emphaty* dapat dilihat bagaimana karyawan memberikan perhatian pribadi pada pelanggan, karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka, dan jam bisnis yang nyaman (Kotler dan Keller 2009: 52).

6) *Compliance* (Pemenuhan)

Yaitu kemampuan pihak bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari *riba*, *maysir* dan *gharar*. Dimensi *compliance* dapat dilihat bagaimana pihak Bank Syariah memberikan akad transaksi sesuai dengan prinsip syariah kepada nasabah. (Othman & Owen, 2002)

b. Variabel Dependen

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan pengguna produk maupun jasa layanan yang diberikan oleh Bank Syariah baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikator tingginya kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah dapat ditunjukkan dari rendahnya complain dari nasabah.

E. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas

Menurut Umar, (2010: 176) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur tingkat kesalahan suatu instrumen. Pada penelitian ini peneliti menggunakan validitas *pearson* dengan alat bantu program *Statistic Product and Services Solution (SPSS)* 21 untuk mengolah data yang diperoleh dari lapangan.

Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Apabila tingkat signifikansi masing-masing item lebih kecil dari 0,05 maka alat ukur dikatakan valid.
- b. Apabila tingkat signifikansi masing-masing item lebih besar dari 0,05 maka alat ukur dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2010: 176). Dengan kata lain jika data yang diperoleh diukur secara berulang-

ulang maka hasilnya akan tetap sama. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas formulasi *Cronbach* dengan alat bantu program komputer *Statistic Product and Services Solution (SPSS) 21*. Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang merupakan rentangan antara beberapa nilai atau skala. Kriteria pengujiannya adalah:

- a. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan *reliable*.
- b. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka alat ukur tersebut dikatakan tidak *reliable*.

F. METODE ANALISIS DATA

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner, data tersebut diolah dan dianalisis. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 21*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan model *regresi linier berganda*, yaitu proses untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y), apabila variabel bebas (X) minimal dua atau lebih (Riduwan, Rusyana dan Enas, 2011: 107). Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu *tangible* (bukti yang berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *Compliance* (Pemenuhan), yang dimiliki oleh Bank Syariah terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Bank Syariah.

Untuk itu peneliti menuliskan persamaan rumus linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e.$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah.

a: Koefisien Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien Regresi

X_1 : *Tangible* (Bukti yang Berwujud)

X_2 : *Reliability* (Kehandalan)

X_3 : *Responsiveness* (Daya Tanggap)

X_4 : *Assurance* (Jaminan)

X_5 : *Empathy* (Perhatian)

X_6 : *Compliance* (Pemenuhan)

e : *Standar Error*

G. UJI HIPOTESIS SERENTAK (UJI F)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel bebas (X), terhadap variabel terikat (Y) secara simultan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi H_0 dan H_a

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ (tidak ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan)

Ha : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ (ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan)

2. Kesimpulan keputusan

Ho diterima atau Ha ditolak apabila : sig > 0,05 atau 5%.

Ha diterima atau Ho ditolak apabila : sig < 0,05 atau 5%.

H. ALUR PENELITIAN

| NO | TAHAPAN | METODE | HASIL |
|----|-----------------------|--|---|
| 1 | Studi Literatur. | Sumber buku referensi dan sumber internet. | Menerangkan teori teori mengenai kepuasan kerja karyawan. Menerangkan tentang sejarah perusahaan. Menghasilkan metodologi penelitian yang dapat dipergunakan. |
| 2 | Proses penelitian. | Penyebaran kuisisioner penelitian. | Diperoleh data primer dari hasil penelitian lapangan. |
| 3 | Pengumpulan data. | Pengolahan data menggunakan perangkat lunak. | Memperoleh hasil penelitian dari lapangan. |
| 4 | Pengujian data. | Pengujian data secara statistik. | Membuktikan hipotesis apakah diterima atau ditolak. Hasil pengolahan penelitian di lapangan. |
| 5 | Hasil dan pembahasan. | Komparasi hasil pengolahan data. | Hasil penelitian dapat dimengerti oleh pembaca. |

| | | | |
|---|----------|----------------------|---|
| 6 | Penutup. | Analisis penelitian. | Kesimpulan saran dan keterbatasan penelitian dari hasil penelitian. |
|---|----------|----------------------|---|