

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini berupa kuantitatif deskriptif. Menurut Kuncoro (2003:8) penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud berupa data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sedangkan data sekundernya berupa pencatatan dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan pembahasan penulisan dalam hal ini jumlah nasabah bank yang dijadikan acuan jumlah populasi (Koesasi, 2017).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat : **Bank BPD DIY Syariah KCP UII**
Jalan Kaliurang KM 14,5 Yogyakarta (Universitas Islam
Indonesia)

Waktu : September – Oktober 2018

C. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah nasabah industri perbankan syariah yang ada di kota Yogyakarta yang menggunakan jasa pelayanan bank BPD DIY Syariah di KCP UII.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 1993:131) populasi dalam penelitian ini sebanyak 1,397 jumlah populasi yang menggunakan jasa pelayanan Bank BPD DIY Syariah KCP UII.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008, 62) sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Karena dalam penelitian ini begitu besar, maka untuk memudahkan pelaksanaan penelitian perlu ditetapkan sampel sebanyak 93 nasabah. Untuk menentukan sampel digunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umar (2003, 146) dengan tingkat kesalahan 10% seperti dibawah ini:

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir

dengan tingkat kesalahan dipakai 10%.

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1.397}{1 + 1.397 (0,10)^2} = 93$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 93 nasabah. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan

anggota sampel dari populasi dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata. Dengan demikian dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2008, 64).

E. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian:

1. Data Primer

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999 Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999:146), “data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada para pemakai jasa pelayanan Bank BPD DIY Syariah KCP UII.

2. Data sekunder

Sedangkan data sekunder menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999:147) merupakan “sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

F. Teknik pengumpulan data

Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan dengan melalui mengisi kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, literature, situs internet, dokumen yang ada diperusahaan, penelitian terdahulu dapat berupa skripsi atau jurnal ilmiah dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti (Panjaitan & Yuliati, 2016).

1. Studi kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari buku-buku, literature, dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Studi lapangan, yaitu dengan cara interview (wawancara) dan penyebaran kuesioner.
3. Observasi, yaitu dengan melakukan kunjungan langsung ke obyek penelitian yaitu Bank BPD DIY Syariah KCP UII (Universitas Islam Indonesia).

Tabel 3. 1 *Definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel*

Variabel/sub variabel	Definisi variabel/ dimensi	Indikator	Kode
Kehandalan (X_1) <i>reliability</i>	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Pihak bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian	1
		Karyawan bank memberikan konsultasi kepada nasabah mengenai informasi produk	2
		Kesiapan karyawan didalam melayani nasabah	3
		Ketepatan waktu layanan sesuai	4

		waktu yang dijanjikan	
		Karyawan bank cermat dan teliti dalam penanganan administrasi	5
Ketanggapan (X ₂) <i>responsiveness</i>	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan penyampaian informasi yang jelas	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	6
		Kecepat- tanggapan karyawan dalam melayani nasabah	7
		Ketersediaan karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah	8
		Mempersiapkan dana yang dibutuhkan nasabah	9

Jaminan (X3) assurance	Meliputi pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah DPK	10
		Memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	11
		Menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah	12
		Berwawasan luas karyawan mengenai produk Bank BPD DIY Syariah	13
Empati (X ₄) <i>emphaty</i>	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah	Karyawan bank memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah	14
		Karyawan selalu berinteraksi dengan nasabah melalui media sosial	15

		Untuk nasabah baru, karyawan harus menjelaskan secara terperinci mengenai keuntungan di tiap-tiap produk	16
		Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabah	17
		Nasabah merasa nyaman dengan waktu layanan Bank BPD DIY Syariah (mulai 07.30 Wita s/d 15.00 Wita)	18
Bukti fisik (X ₅) <i>tangibles</i>	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	Peralatan yang modern yang harus dimiliki bank BPD DIY Syariah	20
		Parkiran luas, banking hall, toilet dan kenyamanan dan kebersihan	19

		fasilitas fisik	
	Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan	Kondisi SDM : kerapihan dan keramahan karyawan	21
		Menyiapkan brosur dan slip transaksi	22
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan nasabah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. (Kotler, 1997).	Saya akan merekomendasikan bank BPD DIY Syariah KCP UII kepada orang lain agar menabung dan mejadi nasabah	23
		Saya mempunyai keinginan untuk tidak pindah dari bank BPD DIY Syariah KCP UII	24

Sumber: (Koesasi, 2017)

G. Instrumen penelitian

1. Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dengan menggunakan skala Likert dengan kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir dalam penelitian ini adalah 10%, hal ini sesuai dengan rumus Slovin. Menurut Sugiyono (2007) Skala Likert adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Selain itu alasan yang digunakan Skala Likert karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe dalam Supranto (2003) yang lain selain relatif mudah, menurut Skala Likert juga tercermin dalam keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai 5. Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tercermin dalam daftar pernyataan, memungkinkan nasabah mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan yang mereka terima, lebih mendekati kenyataan yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan skala likert 1 sampai 5 (Sugiyono, 2005:170).

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert (Kualitas Layanan)

No	Keterangan	Skor
1	Sangat tidak setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Kurang setuju (KS) -	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangan setuju (SS)	5

Sumber: (Windarti, 2012)

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. Adapun beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Uji Instrumen

a. Validitas

Dalam pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur seberapa akurat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan apabila data yang di kumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dengan menggunakan instrumen validitasnya, otomatis hasil penelitian menjadi valid. Dalam pengujian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode *Pearson product moment* tinggi maka dikatakan valid. Selain itu jika nilai signifikansi yang ditunjukkan kurang dari $\alpha = 0,05$ juga dikatakan valid (Gujarati :2003).

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, dengan menyebarkan kepada nasabah yang berada di lokasi penelitian, yang dimana menggunakan jasa pelayanan di bank BPD DIY Syariah. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran di ulang kembali. Adapun metoden yang paling sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan yaitu (dengan metode skala likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji validitas merupakan lanjutan dari pengujian validitas, dimana item yang dimasukkan dalam pengujian yaitu item yang valid. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak, dimana suatu model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Ghozali (2005) menyatakan bahwa, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual suatu model regresi dikatakan distribusi normal jika nilai signifikan (Asymp.Sig 2-tailed) lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011:105-106). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dengan melihat *tolerance* dan lawannya nilai *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi yang terdapat multikolonieritas adalah apabila nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas yaitu bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam regresi linear diasumsikan bahwa varians bersyarat dari $E(\varepsilon_i^2) = \text{var}(\varepsilon_i) = \sigma^2$ (homoskedastisitas), apabila varians bersyarat $\varepsilon_i = \sigma_i^2$ untuk setiap 1, ini berarti variansnya homogen atau homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dimana apabila variance dari residual ke pengamatan satu pengamatan ke pengamatan yang tetap maka

disebut homokedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas (Santoso, 2002:208).

3. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda.

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah teknik untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel, khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat yaitu antara variabel independen dan dependen (Djarwanto dan Pangestu.S, 2005:315).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer, yaitu program *statistical package for social science* (SPSS). Berikut ini adalah model regresi yang digunakan:

$$Kn = a + b_1Tg + b_2Re + b_3Rs + b_4As + b_5Em + e$$

Keterangan:

Kn : kepuasan nasabah

a : konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 : koefisien regresi

Tg : *Tangible*

Re : *Reliability*

Rs : *Responsiveness*

As : *Assurance*

Em : *Emphaty*

e : Error

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil (mendekati 0) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali,2011:105-166).

c. Uji Parsial (Uji Nilai t)

Uji signifikansi nilai t digunakan untuk menguji secara individu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 5% untuk menguji apakah hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini didukung atau tidak. Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima atau dengan $\alpha = 0,05$ variabel independen tersebut berhubungan secara statistik terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2011:198).

d. Uji Ketepatan Model (Uji F)

Uji Signifikan F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Uji untuk mengetahui apakah model regresi *fit of goodness*. Dari uji signifikansi F ini dapat diketahui adanya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Kriteria penerimaan hipotesis adalah jika $\text{sig} < \alpha$ 0,05, maka variabel independen secara bersama-sama berhubungan secara signifikan dengan variabel dependen. Hal ini juga berarti bahwa model regresi *fit of goodness* (Ghozali,2011:141).