

BAB III

METODE PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena risetnya (klasik/objektif) (Kriyantono, 2006: 51).

2. Konsep dan Variabel Penelitian

Konsep dari penelitian ini terdiri dari variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Terdapat dua jenis variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Variabel Y)

Variabel dependen merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain (Robbins, 2009 dalam Noor, 2011: 49). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

- Variabel Independen atau Variabel Bebas (Variabel X)

Variabel yang mempengaruhi independen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Nugraha, 2010: 28):

X1: *Tangibles*

X2: *Responsiveness*

X3: Reliability

X4: Assurance

X5: Empathy

3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari beberapa individu di suatu tempat yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh nasabah BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti sehingga memperoleh informasi untuk keperluan penelitian. Menurut sugiyono (2011: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Sehingga dalam penelitian ini tidak mengambil sampel yang besar dan jauh, yaitu 60 nasabah BPRS Barokah Dana Sejahtera.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut (Hamidi, 2010: 140) yaitu menggunakan kuisioner adalah teknik pengumpulan data dengan membuat beberapa daftar pertanyaan yang jumlah pilihan jawaban telah ditetapkan peneliti. Adapun pengisian kuisioner menggunakan bobot dari 1

sampai 4 untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dan susunan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Penilaian jawaban kuisioner

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	4
2	S = Setuju	3
3	TS = Tidak Setuju	2
4	STS = Sangat Tidak Setuju	1

4. Validitas dan Reliabilitas

a.) Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Alat ukur dalam pengujian validitas adalah daftar kuisioner yang diisi oleh responden (nasabah) dan akan diuji hasilnya guna mengetahui valid tidaknya suatu data. Kriteria dapat dikatakan valid ditentukan dengan nilai r hitung $>$ r table, untuk mengetahui hasilnya dapat dibantu dengan program SPSS (Noor, 2011: 132).

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara: menilai korelasi antara butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel, dan dikatakan valid jika terdapat korelasi positif, diharapkan

nilai korelasi r lebih besar dari 0,30 atau nilai Corrected Indikator Total Correlation pada output SPSS lebih besar dari 0,30 (Imam Ghazali, 2009: 49)

b.) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas (Noor, 2011: 131)

Kriteria dikatakan reliable atau dapat dipercaya ditentukan dengan nilai r hitung lebih besar sama dengan nilai batas yang telah ditentukan standarisasi sebesar 0,6 (Ghozali, 2005: 42) dalam Raksawi (2012). Menurut Sekaran (1992) dalam Soenarmi (2011) koefisien *Cronbach Alpha* dikatakan baik jika memiliki nilai antara 0,6 hingga 1,00.

5. Uji Hipotesis dan Analisis Data

a.) Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengukur antara pengaruh dan dimensi tangibles,

responsiveness, reability, assurance, empathy dengan kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persamaan.

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

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

α = konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = regresi berganda

X₁ = tangibles (bukti langsung)

X₂ = responsiveness (cepat tanggap)

X₃ = reability (keandalan)

X₄ = assurance (jaminan)

X₅ = emphaty (rasa empati)

b.) Uji t

Dilakukan untuk menguji hipotesis H1-H5 yaitu terdapat pengaruh variabel bebas (*tangibels, responsiveness,realibility, assurance, dan empathy*) secara parsial terdapat variabel terikat (kepuasan nasabah).

Untuk mengetahui signifikan ada tidaknya variabel, digunakan alat bantu SPSS. Signifikan atau tidaknya masing-masing variabel dapat dilihat dari taraf signifikan yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari α yang disyaratkan 5 persen maka variabel tersebut signifikan. Sebaliknya

apabila taraf signifikan lebih besar 5 persen dari α yang disyaratkan, maka variabel tersebut tidak signifikan.

c.) Uji F

Dilakukan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel *independen* secara simultan terhadap variabel *dependent* dengan menganggap variabel lainya konstan.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel digunakan alat bantu SPSS. Signifikan atau tidaknya masing-masing variabel dapat dilihat dari taraf signifikan yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari α yang disyaratkan 5 persen maka variabel tersebut signifikan. Sebaliknya apabila taraf signifikan lebih besar 5 persen dari α yang disyaratkan, maka variabel tersebut tidak signifikan.

d.) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui pengaruh yang murni dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (variabel X) terhadap variabel kepuasan nasabah (variabel Y) dapat dilihat pada koefisien korelasi parsial (r^2) sedangkan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu mempengaruhi variabel, dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2).