

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data maupun metodologinya (Suharso, 2009: 3).

Penelitian kuantitatif melibatkan diri pada perhitungan atau angka atau kuantitas (Moleong, 2005: 3). Metode analisa kuantitatif adalah analisa yang mempergunakan alat analisa bersifat kuantitatif. Alat yang digunakan dalam menganalisa penelitian ini merupakan program komputer yang dipakai untuk analisa stastistika SPSS 16.0 (Statiscal Package for the sosial Science).

#### B. Objek dan Subjek Penelitian

Adapun objek penelitian yang akan penulis teliti yaitu KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

#### C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh data responden pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Penelitian empiris adalah data yang ditemukan atau disimpulkan dari suatu survey untuk menguji hipotesis penelitian. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pelanggan dan variable bebas yaitu kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance, Emphaty, dan Compliance*).

#### D. Jenis Data

Data yang digunakan penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari sumber asli (Sugiyono, 2011: 137). Data primer diperoleh langsung dari nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan menggunakan kuisioner.

#### E. Populasi

Populasi adalah semua objek atau objek sasaran penelitian. Menurut Sugiyono (2013:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantita (jumlah) dan karakteristik (ciri-ciri) tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Arikunto (2013: 173). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah pembiayaan cicil emas di KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 137 nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri.

#### F. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Sampel menurut Sugiyono (2014: 62) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Arikunto (2013: 174) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil 60 responden nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

#### G. Teknik Pengambilan Sample

Dalam menentukan sample dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10% atau 0,1).

Pengambilan sample pada penelitian ini dijabarkan dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{137}{137(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 57,8$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa sample dari penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebanyak 58 responden.

#### H. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 2) metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013: 224) teknik pencarian data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian untuk mendapatkan data dan dianalisa dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data terdiri dari:

a. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013: 231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner atau Angket menurut Sugiyono (2013: 21) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuisisioner terstruktur) yang diberikan kepada responden, yaitu nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Kuisisioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Serta wawancara yang dilakukan dengan responden nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta untuk memperkuat hasil dari kuisisioner.

Jawaban responden bersifat kualitatif yang kemudian akan di kuantitatifkan dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011: 93). Jawaban atas butir-butir pertanyaan memiliki gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dengan bobotnya 1 sampai 4 sebagai berikut:

- |                          |               |
|--------------------------|---------------|
| 1) Jawaban Sangat Setuju | dengan skor 4 |
| 2) Jawaban Setuju        | dengan skor 3 |
| 3) Jawaban Tidak Setuju  | dengan skor 2 |

4) Jawaban Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

#### I. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan jasa dan kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Selanjutnya akan dipaparkan secara lebih rinci mengenai operasional setiap variabel dan indikator variabel yang terinci. Adapun definisi operasional variabel penelitian adalah menggunakan 6 dimensi kualitas pelayanan menurut Othman dan Owen (2001) sebagai berikut:

a.  $X_1$ : *Compliance* (1-5): kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.

- 1) Menjalankan prinsip dan hukum Islam
- 2) Tidak ada tambahan pembayaran bunga baik
- 3) Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami
- 4) Produk yang digunakan sesuai dengan *akad muamalah*
- 5) Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi

b.  $X_2$ : *Assurance* (6-10): pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.

- 1) Karyawan mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produknya
- 2) Mampu memenuhi hak nasabah sesuai dengan yang di janjikan (disepakati)
- 3) Mampu menjaga kerahasiaan identitas nasabah dan transaksinya
- 4) Mampu melayani dengan sopan dan menjelaskan secara rinci mengenai produknya kepada nasabah
- 5) Memberikan rasa aman saat nasabah bertransaksi

- c.  $X_3$  : *Reliability* (11-15): kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.
- 1) Pemberian layanan bertransaksi dengan cepat, akurat, dan teliti
  - 2) Memiliki jam pelayanan yang optimal
  - 3) Minim kesalahan dalam pelayanan
  - 4) Dapat menangani masalah
  - 5) Pelayanan sesuai dengan yang di promosikan
- d.  $X_4$  : *Tangible* (16-20): aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.
- 1) Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman
  - 2) Lokasi kantor yang strategis
  - 3) Tersedia area parkir
  - 4) Tampilan karyawan sesuai
  - 5) Perlengkapan dan peralatan memadai
- e.  $X_5$  : *Emphaty* (21-25): kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.
- 1) Pelayanan yang adil
  - 2) Menanggapi dengan baik dan memberikan solusi yang sesuai
  - 3) Memperhatikan kepentingan nasabah
  - 4) Melayani dengan kekeluargaan
  - 5) Mengucapkan salam dan terima kasih
- f.  $X_6$  : *Responsiveness* (26-30): keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 1) Pemberian pengarahannya
  - 2) Pemberian informasi

- 3) Menanggapi keluhan
  - 4) Menyediakan panduan pengoperasian layanan
  - 5) Ketersediaan *call center* saat dibutuhkan
- g.  $Y_1$  : Kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (30-35): Tanggapan nasabah pengguna produk pembiayaan cicil emas mengenai tingkat kepuasan keseluruhan berdasarkan pengalamannya.

## J. Teknik Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan. Menurut Sugiyono (2011: 121) valid artinya bahwa setiap item pertanyaan atau pernyataan yang tersaji dalam kuesioner sudah dinyatakan mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Untuk menguji validitas data dengan menggunakan korelasi pada program *SPSS*, adapun cara yang digunakan adalah dengan menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total pertanyaan atau pernyataan.

Hasil analisis dapat dinilai dari tingkat signifikansinya dengan cara menghitung  $r$  hitung kemudian hasilnya dibandingkan dengan  $r$  table. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table maka pertanyaan dapat dikatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid namun apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  table maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hasil analisis juga dapat di hitung dari nilai signifikansi pada taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ), dengan ketentuan:

- a. Jika nilai pertanyaan  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel maka item dinyatakan valid.

- b. Jika nilai pertanyaan  $> r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Setelah pengujian instrument validitas dilakukan, maka dilanjutkan pengujian instrument reliabilitas, reliabilitas berupa pengujian beberapa item dalam satu variabel yang dijawab secara konstan atau stabil.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghazali, 2011: 47). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent* dan gabungan keduanya. Sedangkan untuk pengujian internal dapat dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2011: 129).

Untuk mengetahui apakah alat ukur (item) itu reliabel atau tidak diuji dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. (Tjahjono, 2009: 60). Apabila *Cronbach's Alpha* semakin mendekati angka 1, maka semakin tinggi pula reliabilitas konsistensi internal (Tjahjono, 2009:60).

Dalam penelitian ini misalnya variabel kepuasan nasabah diukur dalam enam pertanyaan berupa satu pertanyaan tiap indikator. Untuk mengukur variabel kepuasan nasabah, 1 jawaban responden dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten, karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu kepuasan nasabah. Suatu instrumen penelitian mengindikasikan reliabilitas yang memadai jika koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

Jika semua item pertanyaan variabel pada kuisisioner penelitian adalah reliabel artinya kuisisioner yang digunakan dalam penelitian merupakan kuisisioner yang baik

dan selanjutnya semua indikator variabel akan di uji dalam model regresi linear berganda.

## K. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis secara deskriptif variabel penelitian yang digunakan. Teknik analisis deskriptif dibagi menjadi dua yaitu:

#### a. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini deskripsi responden berisi tentang klasifikasi kuisioner secara umum yang diantaranya terdiri dari usia, jenis kelamin, pendapatan per bulan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dari responden tersebut.

#### b. Deskripsi Variabel

Untuk mengetahui variabel pengaruh kualitas pelayanan jasa KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang terdiri dari 6 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *compliance*, dan variabel kepuasan nasabah dilihat dari rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai tersebut diartikan sesuai dengan pengkategorian skor yang telah dibuat.

### 2. Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic, maka data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan table-tabel tertentu

untuk mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan program *SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 16.0*.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesamanya sama dengan nol. (Ghozali, 2011: 105)

Dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan cara lain, yaitu dengan:

- 1) Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik ( $\alpha$ ).
- 2) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Nilai *tolerance* ( $\alpha$ ) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat dicari dengan menggabungkan kedua nilai tersebut. Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika  $\alpha$  hitung  $< \alpha$  dan VIF hitung  $> VIF$ . Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika  $\alpha$  hitung  $> \alpha$  dan VIF hitung  $< VIF$ . Model regresi layak digunakan untuk penelitian selanjutnya jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel *independent*

kurang dari 10 dan nilai *tolerance* yang terbentuk di atas 0,1. (As'ad, 2018: 45)

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal. Jika distribusinya tidak normal, maka uji statistik menjadi tidak valid. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. (Ghozali, 2011: 160).

Model regresi layak digunakan untuk penelitian selanjutnya jika nilai K-S tidak signifikan dengan demikian residual terdistribusi secara normal (As'ad, 2018: 51). Signifikansi uji *kolmogorov smirnov* antara lain dijelaskan sebagai berikut :

Signifikansi uji, nilai probabilitas kumulatif normal (FT) – probabilitas kumulatif empiris (FS) terbesar dibandingkan dengan nilai tabel *kolmogorov smirnov*. ([www.stastistikian.com](http://www.stastistikian.com))

Jika nilai probabilitas kumulatif normal (FT) – probabilitas kumulatif empiris (FS) terbesar < nilai tabel *kolmogorov smirnov*, maka  $H_0$  diterima ;  $H_a$  ditolak. ([www.stastistikian.com](http://www.stastistikian.com))

Jika nilai probabilitas kumulatif normal (FT) – probabilitas kumulatif empiris (FS) terbesar > nilai tabel *kolmogorov smirnov*, maka  $H_0$  ditolak ;  $H_a$  diterima. ([www.stastistikian.com](http://www.stastistikian.com))

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. (Ghozali, 2011: 139). Model regresi yang baik harus memiliki variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang bersifat tetap atau homoskedastisitas dengan hasil regresi AbsUt tidak ada yang signifikan maka penelitian terhindar dari masalah heteroskedastisitas. (As'ad, 2018: 50)

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara beberapa variable bebas (X) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *compliance* dengan satu variable terikat (Y) kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

#### 5. Membuat Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Model analisis yang akan dilakukan adalah (Ghozali, 2011: 96) :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat yaitu kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

$\beta_0$  = Konstanta regresi.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$  = Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variable dependen yang didasarkan pada variable independen.

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  = Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan  
(*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, compliance*)

$e$  = *epsilon*, tingkat kesalahan dalam persamaan

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2004: 81). Untuk hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel.

$H_0$  : tidak adanya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

$H_a$  : adanya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

Berdasarkan ketentuan dengan tingkat signifikansi yang diharapkan 0,05 maka,  $\text{sig} \leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila yang terjadi adalah  $\text{sig} \geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghazali, 2011: 98). Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai  $\text{sig} < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), sedangkan apabila nilai  $\text{sig} > \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka dapat diartikan variabel independen tidak ada pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

c. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghazali, 2011: 97) nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Semakin mendekati angka satu koefisien persamaan regresi, maka semakin kuat pula pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

L. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang mana penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2003: 55-56) hipotesis merupakan sebuah perkiraan sementara yang menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih.