

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Priyatbo (2010) penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan mengambil data-data berupa angka-angka. Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan dan memaparkan dengan rinci olahan data terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang bertujuan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta yang menggunakan tabungan iB Hijrah.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono,2009). Prosedur pengambilan data pada sampel yaitu hanya mengambil sebagian dari populasi yang digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. *Roscoe dalam buku Research Methods For Business* (1982) memberikan saran-

saran tentang ukuran sampel untuk penelitian, salah satunya yaitu saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono,2015). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 42 orang nasabah tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu (Nasution, 2010) adapun pertimbangannya sebagai berikut :

- a. Nasabah di Bank Muamalat Yogyakarta
- b. Memiliki rekening tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Yogyakarta.
- c. Saat ini sudah menggunakan atau melakukan transaksi lebih dari 2(dua) kali iB Hijrah di Bank Muamalat Yogyakarta.

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Muamalat yang berjumlah 42 Nasabah.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Angket atau kuesioner adalah suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada semua responden yang telah ditentukan.

2. Observasi pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta untuk melengkapi pengumpulan data. Observasi sebagai metode ilmiah, observasi bisa diartikan dengan suatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang telah diteliti.

Dalam kuesioner ini, penulis menggunakan skala *likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu (Kinneer dalam Umar,2010). Dengan skala tersebut maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrument pertanyaan (Sugiyono,2015).

Untuk pengumpulan data dalam kuesioner, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan lima kriteria yaitu :

**Tabel 3. 1 Skala *Likert***

<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data yang digunakan adalah data primer, menurut S. Nasution (1992:142) data primer merupakan data yang dapat diperoleh langsung dilapangan saat melakukan penelitian. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pada Bank Muamalat yang

menggunakan produk tabungan iB Hijrah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan.

## **2. Data Sekunder**

Menurut Sopiah & Sangadji (2013:304). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang tersedia dalam rangka mendukung penelitian tersebut. Sumber yang telah mendokumentasikan data tersebut yang direncanakan secara jelas juga memenuhi kebutuhan peneliti. Data sekunder didapatkan dari bank yang terkait, baik dari nasabah, jurnal, buku ataupun lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Independen (X1)**

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Menurut Scheuning (2004: 15) kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas. Untuk mengukur variabel ini yang mengacu pada Othaman & Owen (2002) mereka mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan dengan prinsip syariah, khususnya pada bisnis perbankan syariah sehingga menggunakan 6 (enam) indikator yaitu : *Compliance*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Contoh item

pertanyaan adalah : “Bank Muamalat menjalankan operasional sesuai dengan prinsip Islam”.

## **2. Variabel Independen (X2)**

### **a. Kualitas Produk**

Gaspersz (2002) kualitas produk merupakan kesesuaian produk dengan kebutuhan pasar atau pelanggan. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan pelanggan atas suatu produk yang akan dihasilkan. Sehingga menggunakan 7 (tujuh) indikator : *Reliability, Durability, Serviceability, performance, feature, conformance with specifications*, hasil . Contoh item pertanyaan adalah “produk tabungan Bank Muamalat Sesuai dengan Syariah”.

## **3. Variabel Dependen (Y)**

### **a. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan respon atau kesesuaian harapan awal nasabah terhadap kinerja pengurus setelah pelayanan diberikan. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan nasabah juga akan baik. Hal yang dapat dilihat dari kepuasan nasabah itu dengan nasabah akan berkunjung kembali, kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan. Apabila nasabah melakukan hal itu maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga menggunakan 5 (lima) indikator: kualitas pelayanan, biaya, harga, kualitas produk, faktor emosional. Contoh item pertanyaan adalah : “karyawan bank muamalat mampu menjaga emosi nasabah”.

## F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Realiabilitas

Kata valid mempunyai makna sinonim dengan “good”. Jadi validitas ini memiliki hubungan dengan mengukur alat-alat yang dipakai. Jika alat tersebut sesuai maka instrument itu dapat dikatakan sebagai instrument valid. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. (Sugiyono,1999:114)

Untuk menghitung korelasi uji validitas dapat menggunakan korelasi item total, rumus persamaannya sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Korelasi

X = Skor Setiap item

Y = Skor total dikurang item

n = Ukuran sampel (Sugiyono,1999:118)

Sebuah instrument untuk pengukur data yang dihasilkan reliable dan terpercaya secara konsisten dapat memunculkan hasil sama pada setiap kali pengukuran dilakukan. Uji reabilitas berfungsi untuk mengukur suatu kuesioner dari indikator variabel. Sebuah kuesioner dapat dikatakan reabel

jika jawaban dari pertanyaan yang terdapat di kuesioner terjawab dengan konsisten dari waktu ke waktu. (Sugiyono,1999:126)

Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N-1} \left[ \frac{S^2 (1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right]$$

Keterangan :

A = Koefisien reabilitas

S<sup>2</sup> = Varian skor secara keseluruhan

S<sup>2</sup> = Varian setiap item.

## G. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinearitas adalah keadaan dimana regresi terjadi antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2009).

### 2. Uji Normalitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi, residual memiliki data terdistribusi normal atau tidak. Cara yang baik untuk mengetahui bahwa residual berdistribusi normal *Probability Plot*-nya. Pada prinsipnya yaitu normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal di grafik. Jika datanya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garisnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan, jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Gozali,2009).

### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik yaitu apabila tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimasi menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Apabila titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dengan pola yang tidak jelas, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2009).

## **H. Uji Analisis Data**

Analisis regresi merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur keberadaan korelasi antar variabel dan untuk menunjukan

suatu arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi menjelaskan dan menunjukkan suatu hubungan yang diperoleh dalam pengolahan data yaitu dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antara variabel. Hubungan fungsional yang terdiri dari dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi disebut analisis regresi berganda (Priyanto, 2009).

Model persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah)

X<sub>1</sub> = Variabel independen (Kualitas pelayanan)

X<sub>2</sub> = Variabel independen (Kualitas Produk)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

### **1. Uji Regresi secara bersama (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F juga digunakan untuk melihat apakah model regresi signifikan atau tidak. (Wiyono,2011) dalam Muhayati (2015:78). Pada penelitian ini uji F digunakan untuk mengukur secara bersama-sama berapa besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan pada Bank Muamalat Yogyakarta. (Kuncoro,2004:82)

### **2. Uji Regresi secara parsial (Uji t)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dikatakan berpengaruh jika nilai signifikan kurang dari 0,05 dan jika melebihi 0,05 artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. (Kuncoro,2004:81)

### **3. Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Pada penelitian ini uji koefisien determinasi berfungsi untuk melihat berapa besar persentase kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai dari uji koefisien determinasi yaitu diantara satu dan nol. Nilai koefisien determinasi yang rendah artinya kemampuan dari variabel independen cukup terbatas untuk menjelaskan mengenai variasi dari variabel dependen. (Kuncoro,2004:84).