

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif disusun untuk membangun atau memperoleh ilmu pengetahuan keras (*hard science*) yang berbasis pada objektivitas dan kontrol yang beroperasi dengan aturan-aturan termasuk mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum, aksioma, dan prediksi. Penelitian kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan yang dinamakannya sebagai variabel. Hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan teori yang objektif.⁵³

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.⁵⁴ Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala

⁵³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), hal. 130

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 133

menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.⁵⁵ Jadi, penelitian deskriptif bertujuan membuat penjelasan yang sistematis dan akurat mengenai gejala yang ada. Pada penelitian yang akan dibahas ini peneliti berharap memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.⁵⁶ Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yaitu semua nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung (apabila nasabahnya 1000 maka yang di ambil hanya 10% nya saja). Sehingga obyek dapat menjadi sumber data dari penelitian.

Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian. Sampel yang baik adalah sampel yang mempunyai populasi, artinya mampu menggambarkan keadaan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi.⁵⁷ Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling* atau penarikan sampel secara tidak acak dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.⁵⁸

⁵⁵ *Ibid.*, hal 134

⁵⁶ *Ibid.*, hal. 137

⁵⁷ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 107

⁵⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 152

Hal ini dilakukan karena keterbatasan waktu yang ada, jadi pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti. Seseorang dijadikan sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Responden tersebut adalah nasabah yang memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Agar dapat menentukan jumlah sampel minimum, dapat dilakukan dengan perhitungan *slovin* dengan persamaan:⁵⁹

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

Keterangan :

n = jumlah minimum responden

N = ukuran populasi

e = nilai kritis atau error yang digunakan (0,1)

Dalam penelitian ini diketahui bahwa populasi (N) sebanyak 13.146 nasabah (2018) dengan nilai kritis atau *error* yang digunakan 0,1. Sehingga diperoleh sampel sejumlah :

$$n = \frac{13.146}{1+13.146.(0,1)^2} = 99,25 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil ukuran sampel sebanyak 99,25. Untuk kepentingan penelitian ini, jumlah ukuran sampel ditetapkan dengan pembulatan menjadi 100 orang nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 156

C. Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Data

Sumber data utama dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari narasumber atau responden. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, meliputi: identitas dan tanggapan nasabah. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi, atau sumber data lainnya yang digunakan untuk melengkapi data primer.⁶⁰ Data sekunder ini diperoleh dari literatur, internet, dan studi kepustakaan yang sesuai dengan penelitian.

2. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.⁶¹ Penelitian ini diidentifikasi menjadi:

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah “dimensi dari kualitas pelayanan” yang diberi simbol X. Dimana di dalam variabel *independent* ini terdapat 5 sub pokok yaitu *reliability* diberi simbol X1, *responsiveness* diberi simbol X2, *assurance* diberi simbol X3, *emphaty* diberi simbol X4, dan *tangible* diberi simbol X5.

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 13

⁶¹ Chilod Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian...*, hal. 118

b. Pendekatan

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *Importance Performance Analysis*.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* “skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.⁶² Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* yaitu analisis tingkat pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, berikut ini bobot penilaiannya yaitu:

a) Penilaian terhadap pelayanan yang diharapkan oleh nasabah (kepentingan) adalah:

SP : Sangat penting diberi bobot 5

P : Penting diberi bobot 4

CP : Cukup penting diberi bobot 3

KP : Kurang penting diberi bobot 2

TP : Tidak penting diberi bobot 1

b) Penilaian terhadap pelayanan yang diterima oleh nasabah (kinerja) adalah:

SP : Sangat puas diberi bobot 5

P : Puas bobot 4

CP : Cukup puas diberi bobot 3

⁶² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 169

KP : Kurang puas diberi bobot 2

TP : Tidak puas diberi bobot 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶³ Angket digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan informasi tentang karakteristik nasabah apakah nasabah tersebut loyal terhadap Bank dengan menyiapkan beberapa pertanyaan secara tertulis untuk dijawab oleh responden.

b. Observasi dan wawancara

Metode observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta secara sistematis.⁶⁴ Metode observasi ini dilakukan dengan mencari data yang diperlukan, pada tahap awal observasi dilakukan secara umum untuk memperoleh data tentang kondisi obyek penelitian antara lain lokasi penelitian, proses yang ada di tempat penelitian. Tahapan selanjutnya peneliti harus terfokuskan untuk mulai melakukan menyempitkan data atau informasi yang diperlukan peneliti.

⁶³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 86

⁶⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 138

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data penelitian dengan cara melihat dokumen yang sudah ada sebagai menyimpan data sebuah lembaga. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang berisi tentang sejarah, visi dan misi, dan data struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

d. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teori mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.⁶⁵ Dengan adanya instrumen penelitian akan mempermudah dalam mengumpulkan data sehingga pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Teori	Indikator	Sub indikator	No. Angket
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Philip Kotler	a. Reliability (X1)	1. Ketepatan bank menepati janji 2. Kemampuan dalam	1,2,3,4,23

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 97

				memecahkan masalah nasabah 3. Kemampuan pelayanan secara tepat dan akurat 4. Kemampuan ketelitian dalam pencatatan pembukuan 5. Kemudahan mendapatkan informasi	
			b. Responsiveness (X2)	1. Kesigapan membantu nasabah 2. Tindakan layanan yang cepat saat nasabah kesulitan 3. Cara karyawan menyambut nasabah 4. Terdapat kotak saran untuk nasabah 5. Sikap ramah karyawan	5,6,7,8,24
			c. Assurance (X3)	1. Rasa aman yang diberikan dalam bertransaksi 2. Kepercayaan kepada bank 3. Kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah 4. Tidak membedakan terhadap nasabah 5. Kemudahan dalam bertransaksi melalui ATM	10,11,1,2,13, 25
			d. Emphaty (X4)	1. Pengetahuan karyawan terhadap produk bank 2. Kesabaran dan kerendahan hati karyawan 3. Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan 4. Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah 5. Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang	9,14,15,16, 21

			e. Tangible (X5)	1. Karyawan berpenampilan rapi dan memakai seragam 2. Ketersediaan sarana dan prasarana 3. Kebersihan selalu terjaga 4. Tempat parkir yang memadai 5. Ruang tunggu yang bersih	17,18,19,20, 22
--	--	--	------------------	--	------------------------

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan.

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat- tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.⁶⁶ Validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 211

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.⁶⁷ Jika koefisien yang didapat >0,60 maka instrumen penelitian tersebut reliabel. Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

c. Analisis data penelitian

Analisis data dalam penelitian ini ada dua macam yaitu: analisis nilai rata-rata dimensi kualitas pelayanan (*Mean Arithmetic*) dan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (kepuasan) dimensi kualitas pelayanan (*Importance Perfomance Analysis*) yang didalamnya terdapat diagram kartesius.

1. Analisis *Mean Arithmetic*

Yaitu rata- rata tingkat kepentingan maupun tingkat kualitas dimensi layanan tersebut diperoleh dengan menghitung rata-rata hitung, dengan menjumlahkan seluruh data dibagi dengan banyaknya data.⁶⁸

Dengan rumus:
$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

X = rata- rata tingkat kepentingan atau kualitas atribut

⁶⁷ Ibid., hal. 221

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 49

$\sum X_i$ = jumlah seluruh nilai skor dalam sampel

n = jumlah sampel

2. Pendekatan *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan produk.⁶⁹ *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas bank. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

Caranya konsumen diminta untuk menjawab tingkat kepuasan dari berbagai atribut atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala Likert. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja atau pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{\bar{X}}, \bar{\bar{Y}})$ dimana $\bar{\bar{X}}$

⁶⁹ Tony Wijaya, *Manajemen Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian...*, hal. 75

merupakan rata-rata tingkat kinerja atau pelaksanaan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.