

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Margono penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai yang ingin kita ketahui.<sup>33</sup> Sedangkan menurut Tanzeh pendekatan kuantitatif merupakan teori, membangun fakta, menunjukkan gabungan antara variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.<sup>34</sup>

Dalam penelitian ini data-data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada jumlah responden. Pengelolaan data tersebut menggunakan alat bantu dengan SPSS untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang

---

<sup>33</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 37

<sup>34</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2005), hal. 99.

Dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.<sup>35</sup>

## **B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jika data yang diambil dari populasi maka memerlukan dana dan waktu yang cukup banyak sehingga dalam penelitian hal itu terlalu mahal. Alternatif agar data yang diperoleh mampu mewakili data yang ada pada populasi, maka dalam penelitian sering dilakukan pemilihan responden atau sumber data atau yang tidak begitu banyak dari populasi, tetapi cukup mewakili.<sup>36</sup>

### **2. Teknik Sampling**

Teknik sampling merupakan teknik pengumpulan sampel. Teknik sampling terdiri dari dua macam yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

---

<sup>35</sup> Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal. 16.

<sup>36</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*,hal.137-138.

Sedangkan *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>37</sup> Agar penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka penarikan sampelnya harus dilakukan secara bersama.

### 3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>85</sup> Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir ( $10\% = 0,1$ ).<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 72-77.

<sup>38</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal.61.

Dalam ini, jumlah sampel di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, sebagai *berikut* :

$$N = \frac{6350}{1 + 6350(0,1^2)}$$

$$N = \frac{6350}{1+63,5} = \frac{6350}{64,5} = 98,45 \text{ dibulatkan jadi } 98$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 6350 nasabah. Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden.

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

### 1. Sumber Data

Suharsimi Anjanto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penelitian baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek variable tertentu.<sup>39</sup> Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Jika teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data tersebut disebut responden, yaitu orang yang merespon

---

<sup>39</sup> Purwanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41.

atau menjawab pertanyaan peneliti.<sup>40</sup> Sumber data dibedakan menjadi *dua* :

- a) Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.<sup>41</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
- b) Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber *pertama*. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.<sup>42</sup>

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, menurut Sumarwan desain *cross-sectional* merupakan pengumpulan informasi dari setiap elemen populasi yang dilakukan hanya sekali pada waktu tertentu. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

## 2. Variabel

---

<sup>40</sup> Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel: Pada Penelitian Non-Eksperimental*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset, 2009), hal.11.

<sup>41</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali) hal. 93

<sup>42</sup> *Ibid, hal., 94*

Menurut Lubis variabel adalah segala sesuatu yang dijadikan objek yang diamati dalam penelitian atau yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk dilakukan observasi atau diukur. Adapun macam-macam variabel antara lain:

#### 1.) Variabel Independen

Menurut Sugiono menjelaskan bahwa variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya atau timbulnya perubahan variabel dependen, disebut juga variabel yang mempengaruhi.<sup>43</sup> Menurut kamus bahasa Indonesia, variabel independen disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>44</sup> Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan yang positif *atau* negatif. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini terdiri dari, Kualitas Pelayanan (X1), *E-Banking* (X2), Bauran Pemasaran (X3).

#### 2.) Variabel dependen

---

<sup>43</sup> Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika* (Yogyakarta:Deepublish), hal. 23

<sup>44</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hal. 109.

Menurut Sugiono variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi atau dikenal juga sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen, variabel dependen keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lain. Melalui analisis (menjelaskan variabilitasnya, memprediksi atau lainnya ) terhadap variabel terikat (mencari variabel yang mempengaruhinya) akan menemukan solusi atas permasalahan yang diangkat. Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel Y adalah kepuasan nasabah. Dimana tingkat kepuasan nasabah timbul karena variabel X1 (Kualitas Pelayanan), variabel X2 (*E-Banking*) dan variabel X3 (Bauran Pemasaran).

### **3. Skala Pengukuran**

Tujuan dari teknik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasarkan karakteristik variabel tersebut. *metode* penggunaan skala ini digunakan apabila seluruh skala-skala tersebut ingin digabungkan untuk mendapatkan variabel baru. Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan skala likert.<sup>45</sup> Jawaban responden terhadap pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan penilaian dari angka 1-5 berdasarkan tingkat kepuasan .

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitiannya**

---

<sup>45</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*,hal.43-4

## 1) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah *cara* yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data dilapangan. Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>46</sup>

Teknik pengumpulan data kuantitatif dapat dibedakan atas beberapa penggunaan yaitu:

### a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk dijawab oleh responden terpilih, dan merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika *peneliti* mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.<sup>47</sup> Angket dalam penelitian ini diberikan kepada responden yang diambil sampelnya dari populasi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

### b. Teknik Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung penelitian, sehingga didapat gambaran

---

<sup>46</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal. 117

<sup>47</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hal. 89.



secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Observasi disebut juga pengamatan, yang meliputi kegiatan pemantauan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Dalam hal ini untuk mendapatkan data yang konkrit, maka peneliti mengadakan kunjungan langsung dan pengamatan langsung terhadap aktivitas di Bank Muamalat Indonesia KCP. Blitar.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis.<sup>48</sup> Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mendapatkan data-data tertulis seperti dokumen-dokumen. Dokumentasi merupakan data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen *atau* file (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data dokumentasi digunakan dalam rangka memenuhi data atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah didesain sebelumnya.<sup>49</sup>

## E. Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014) hal. 158

<sup>49</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hal. 104.

## 1. Uji Instrumen Data

### a. Uji validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketetapan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti.<sup>100</sup> Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.<sup>50</sup> Tinggi

Hasil perhitungan uji validitas adalah dengan melihat nilai korelasi yang dibandingkan dengan tabel nilai korelasi ( $r$ ) *product moment* untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Jika  $r$ -hitung pada taraf kepercayaan tertentu, maka instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga item tersebut layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika  $r$ -hitung kurang dari  $r$ -tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal.173.

<sup>51</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), hal.95

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian ini menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* sebagai teknik pengukuran reliabilitasnya. Teknik ini digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, dengan jawaban yang diberikan berbentuk skala angka. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *memiliki* nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,6$ . Menurut Triton yang dikutip oleh Sujianto menyatakan bahwa skala dalam uji reliabilitas dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan ukuran kemantapan alpha yang dapat diinterpretasikan meliputi, 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,000 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel, 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel, 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel, 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas atau uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal, sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Data yang normal, merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric test*. Untuk data yang tidak mempunyai distribusi normal tentu saja analisisnya harus menggunakan *non parametric test*.<sup>52</sup>

Dalam melakukan uji normalitas data, dapat *menggunakan* pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*. *Kolmogorow-Smirnov* adalah uji berbeda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Untuk kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan Kolmogorow-Smirnov adalah sebagai berikut :<sup>53</sup>

- 1) Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas  $< 0,005$  distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas  $> 0,005$  distribusi data adalah normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Basuki dan Prawoto menjelaskan bahwa

---

<sup>52</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0.....*,hal.78.

<sup>53</sup> *Ibid.*,hal.78-81.

*multikolinearitas* atau kolinearitas ganda (*multicollinearity*) adalah adanya hubungan linear antara variabel bebas (X) dalam analisis regresi linear ganda. Jika hubungan linear antar variabel bebas (X) dalam analisis regresi linear berganda adalah korelasi sempurna, maka *variabel-variabel* tersebut berkolinearitas ganda sempurna. Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model analisis.<sup>54</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Basuki dan Prawoto bahwa heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas dilakukan karena untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam analisis regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan

---

<sup>54</sup> Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)hal. 61.

ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* dari data *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan *data time series* bebas dari heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yakni Jika nilai signifikansi  $>0,05$ , kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. dan jika nilai signifikansi  $<0,05$ , kesimpulannya adalah terjadi *heteroskedastisitas*.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang mendatang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*).

Rumus regresi linear berganda :<sup>55</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (loyalitas nasabah)

X<sub>1</sub>= Variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)

X<sub>2</sub>= Variabel bebas kedua (*E-Banking*)

---

<sup>55</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal.301.

$X_3$  = Variabel bebas ketiga (Bauran pemasaran)

$a, b_1, b_2, b_3$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Apabila (+) maka terjadi kenaikan, dan apabila (-) maka terjadi penurunan.<sup>56</sup>

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji T (T-test) dan uji F. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

##### a Uji Parsial (Uji-T)

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) E-Banking ( $X_2$ ) dan bauran pemasaran ( $X_3$ ), terhadap kepuasan *nasabah* (Y) signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yakni sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, *E-banking*, bauran pemasaran tidak

---

<sup>56</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0.....*, hal.65.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Blitar .

2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan, *E-banking*, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

b. Uji Simultan (Uji F)

Tujuan dilakukan Uji F adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara bersama-sama antara dua kelompok data variabel bebas (*independent variable*) atau lebih terhadap kelompok data variabel terikat (*dependent variable*). Uji F bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*Analysis of Variance = ANOVA*).

Sehingga dapat diketahui pengaruh secara signifikan atau tidak antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), *e-banking* ( $X_2$ ) dan bauran pemasaran ( $X_3$ ), secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y).

$H_0$  = Koefisien regresi  $\alpha$  tidak signifikan, jika nilai Sig.  $> 0,10$  (10%).

$H_1$  = Koefisien regresi  $\alpha$  signifikan, jika nilai Sig.  $< 0,10$  (10%).

Dengan ketentuan nilai Sig.  $< 0,10$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang linear kualitas pelayanan, *e-banking* dan bauran



pemasaran terhadap kepuasan nasabah. Cara lainnya dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  keputusannya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), artinya ada hubungan kualitas pelayanan, e-banking dan bauran pemasaran terhadap kepuasan nasabah.

### 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelasan terhadap variabel respon. Dengan kata lain, koefisien determinasi yaitu menunjukkan ragam turunya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X. Jika nilai koefisien determinasi *sama* dengan satu, berarti garis regresi yang terbentuk cocok secara sempurna dengan nilai-nilai observasi yang didapat. Semakin besar nilai  $R^2$  semakin bagus garis regresinya. Sebaliknya semakin kecil nilai  $R^2$  semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data observasi.<sup>57</sup>

### F. Definisi dan Konsep Operasional

Berdasarkan pada *bab* sebelumnya telah dijelaskan mengenai landasan teori dan diperoleh diperoleh definisi dan konsep operasional, definisi operasional terdiri dari sekumpulan intruksi mengenai cara mengukur variabel yang telah didefinisikan secara konseptual. Konsep operasional adalah konsep

---

<sup>57</sup> Dergubson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 259.

secara jelas mengenai variabel-variabel penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamat. Maka berikut definisi dan konsep operasional pada penelitian *ini* :

## **X1. Kualitas Pelayanan**

### **X1.1 *Tangible* (Bukti Fisiki)**

X1.1.1 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki gedung yang besar dan megah

X1.1.2 Lahan parkir di Bank Muamalat Indonesia KCP. Blitar cukup luas dan terjamin keamanannya

X1.1.3 Didalam kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar terdapat ruang tunggu yang memadai

### **X1.2 *Realibility* (Kehandalan)**

X1.2.1 Karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang cepat tanggap dalam menangani persoalan

X1.2.2 Karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu memberikan informasi yang akurat

X1.2.3 Karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki sarana teknologi yang canggih dan dapat bersaing

### **X1.3 *Responsiveness* (ketanggapan)**

X1.3.1 Karyawan yang berada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat memberikan perhatian secara maksimal

X1.3.2 Karyawan yang berada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar ikut serta dalam mengatasi masalah sekaligus memberikan solusi kepada nasabah saat transaksi

X1.3.3 Karyawan yang berada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu membantu kelancaran transaksi

#### **X1.4 *Assuransi (jaminan dan kepastian)***

X1.4.1 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi

X1.4.2 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat menjaga uang dalam bertransaksi

X1.4.3 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi

#### **X1.5 *Empati (Kepedulian)***

X1.5.1 Karywan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mudah diajak berkomunikasi dalam bertransaksi

X1.5.2 Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mudah memahami kebutuhan nasabah

X1.5.3 Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak membedakan dalam memeberikan pelayanan terhadap nasabah

### **X2. *E-Banking***

#### **X2.1 *Internet Banking***

X2.1.1 Internet banking di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan fasilitas cek informasi cek saldo

X2.1.2 Menyediakan layanan transfer antar bank secara online secara mudah

X2.1.3 Pembayaran kartu kredit dan tagihan-tagihan lain dapat diakses di

*Muamalat DIN*

### **X2.2 SMS Banking**

X2.2.1 Menyediakan kemudahan dengan layanan transfer antar bank dengan menggunakan mobile banking atau sms banking

X2.2.2 Secara mudah bisa bertransaksi tanpa bantuan teller dan tanpa berantri

X2.2.3 Menyediakan layanan isi ulang pulsa berbagai jenis

## **X3. Bauran Pemasaran**

### **X3.1 Produk**

X3.1.1 Produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki kualitas yang baik

X3.1.2 Produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat bervariasi sesuai keinginan

X3.1.3 Brosur yang disediakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat menarik dan mudah dipahami

### **X3.2 Harga**

X3.2.1 Harga produk yang ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sesuai dengan kualitas yang diberikan

X3.2.2 Bagi Hasil yang diberikan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sesuai dengan kebutuhan

X3.2.3 Biaya administrasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar relative murah dan terjangkau

### **X3.3 Promosi**

X3.3.1 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar juga mengiklankan di media elektronik

X3.3.2 Logo papan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mudah dilihat di jalan.

X3.3.3 Kalimat iklan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mudah dipahami

### **X3.4 Tempat**

X3.4.1 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berada di area sekolahan ataupun bisnis dan dekat dengan jalan utama yang strategis.

X3.4.2 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mudah dijangkau oleh kendaraan umum

X3.4.3 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar layak dan memadai.

## **Y. Kepuasan Nasabah**

**Y.1 Harapan**

Y.1.1 Keinginan saya mendapatkan pelayanan baik terpenuhi

Y.1.2 Saya merasakan tempat ruang tunggu yang bersih

Y.1.3 Kebutuhan saya selalu terpenuhi

**Y.2 Realita**

Y.2.1 Saya mendapatkan kualitas produk yang baik

Y.2.2 Saya mendapatkan pelayanan yang tepat dan cepat

Y.2.3 Saya mendapatkan service dari karyawan ramah dan sopan

**Y.3 Rasa Puas**

Y.3.1 Saya melakukan pembelian ulang produk atau menabung ulang

Y.3.2 Saya merekomendasikan ke relasi dan teman

Y.3.3 Selalu terpenuhi harapan saya