**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan Penelitian lapangan atau Field Research, yaitu dengan meneliti langsung pada obyek yang akan diteliti. Yang akan diteliti adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek. Adapun fungsi penelitian adalah untuk mengetahui tentang mutu pelayanan dan mutu pemasaran yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini menurut pendekatan jenis data dan analisisnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Margono, penelitian kuantitatif adalah sebuah proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.52

1. **Populasi, Sampel dan Tekhnik Sampel Penelitian**
2. **Populasi**

Populasi adalah sekumpulan orang atau obyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok penelitian.[[1]](#footnote-1) Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek yang berjumlah 2119 nasabah.[[2]](#footnote-2)

1. **Sampel dan Tekhnik Sampling**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah populasi yang diteliti. Tekhnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tekhnik *Sistematic Random Sampling* atau tekhnik acak sederhana, yaitu tekhnik sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.[[3]](#footnote-3)

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus Slovin:

**N**

**n =**

**1 + N (e)2**

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolerir.[[4]](#footnote-4)

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

N

n =

1. + N (e)2

2119

=

1 + 2119 (10%)2

2119

=

21,20

= 99,95

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 2119 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 100 orang nasabah (pembulatan dari 99,95).

1. **Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran**
2. **Sumber Data**

Adapun data atau informasi bisa dibedakan berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer di lapangan.[[5]](#footnote-5) Jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket maupun wawancara dengan responden.

1. Data sekunder

Adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari majalah, dokumen. Sebagai sumber data sekunder adalah dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek, buku-buku yang diperlukan dan data-data yang berkaitan denngan permasalahan-permasalahan penelitian ini

1. **Variabel Penelitian**

Adapun dalam penelitian ini diidentifikasikan menjadi dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai penyebab munculnya variabel lain. [[6]](#footnote-6) jika ada variabel bebas, maka ada pula variabel terikat, dan dengan kenaikan setiap unit variabel bebas terdapat pula kenaikan dalam variabel terikat ataupun sebaliknya.[[7]](#footnote-7)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah “Mutu Pelayanan dan Mutu Pemasaran di Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek” yang diberi simbol X. Variabel X terdapat sub bab pokok yaitu mutu pelayanan (X¹) dan mutu pemasaran (X²).

1. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel respon atau output. Variabel terikat menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian.[[8]](#footnote-8)Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah “Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek” dan diberi simbol Y.

1. **Skala Pengukuran**

Tujuan dari tekhnik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasar atas karakteristik variabel tersebut.

Tekhnik skala pengukuran ada dua jenis, yaitu Skala Likert dan Skala Guttman. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tekhnik skala likert. Dalam skala likert, kemungkinan jawaban tidak sekedar “setuju” dan “tidak setuju”, melainkan dibuat lebih bayak kemungkinan jawabannya, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju.[[9]](#footnote-9)
6. **Tekhnik Pengumpulan Data**
7. Angket

Angket merupakan tekhnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[[10]](#footnote-10) Dalam melaksanakan tekhnik ini, peneliti akan menyebarkan angket kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek sebagai sampel untuk di jawab selama beberapa waktu tertentu, kemudian dikumpulkan dan di periksa kelengkapannya untuk nantinya diukur dengan skala likert.

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen yang sudah ada sebagai tempat menyimpan sejumlah data. Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui profil, latar belakang serta kinerja Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek.

1. **Tekhnik Analisa Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menuji hipotesis yang telah di ajukan.[[11]](#footnote-11) Proses melaksanakan kegiatan data analisis yang baik, akan sangat membantu peneliti menyelesaikan penelitiannya secara tepat waktu dan efisien.[[12]](#footnote-12)

Selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

1. **Pengukuran Variabel**

Pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan angket tertutup yang dibagikan kepada para responden yang disusun dengan menggunakan lima alternatif jawaban. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu jawaban alternatif yang telah disediakan.

Adapun prosedur pengukuran data variabel dengan menggunakan pegelolaan data sebagai berikut:

1. Editing, adalah kegiatan memeriksa data yang telah dikumpulkan dari responden. Apakah setiap pertanyaan yang telah dijawab telah mengecek terhadap data yang masuk.
2. *Coding*, yaitu memberikan tanda kode agar mudah memeriksa jawaban. Pada penelitian ini pemberian kode pada setiap variabel, yaitu:
3. Data tentang Mutu Pelayanan (X1)
4. Data tentang Mutu Pemasaran (X2)
5. Data tentang Kepuasan Nasabah (Y)
6. *Scoring*, yaitu kegiatan memberikan angka dan data dikuantifikasikan dan menghitungnya untuk jawaban setiap responden. Untuk skor jawaban dari setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan:
7. Skor 5 bila jawaban angket memilih alternative A
8. Skor 4 bila jawaban angket memilih alternative B
9. Skor 3 bila jawaban angket memilih alternative C
10. Skor 2 bila jawaban angket memilih alternative D
11. Skor 1 bila jawaban angket memilih alternative E
12. *Tabulating*, yaitu menggolongkan kategori jawaban dalam tabel-tabel. Hal ini enunjukkan dengan pertimbangan bahwa dengan *tabulating* data yang banyak akan tampak ringkas.
13. Analisis, yaitu kegiatan mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.
14. **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya, bertujuan untuk menguji apakah setiap instrumen benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur.[[13]](#footnote-13)

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya, diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Triton menyatakan, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.[[14]](#footnote-14)
6. **Uji Normalitas Data**

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mendeteksi digunakan pendekatan *kolmogorov swirnow*.

1. **Uji Analisis regresi Berganda**

Regresi berganda seringkali digunakan untuk menganalisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih varian bebas.[[15]](#footnote-15) Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan si simpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan regeresi berganda.

Y = a + b1 X1 + b2 X2 + e

Keterangan:

Y = variabel terikat

a = bilangan konstanta

b1 b2 = koefisien variabel

X1 = variabel mutu pelayanan

X2 = variabel mutu pemasaran

e = error of term

1. **Uji Hipotesis**

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakukannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua atau lebih variabel yang dikenal sebagai hipotesis kausal.[[16]](#footnote-16) Jadi, dapat dikatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

1. Uji t

Untuk mengetahui apakah X1 dan X2 berpengaruh secara parsial terhadap Y.

1. Apabila thitung lebih kecil dari ttabel  maka Ho diterima, artinya masing-masing variabel X1 dan X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.
2. Apabila thitung lebih besar dari ttabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel X1 dan X2  berpengaruh signifikan terhadap Y.
3. Uji F

Untuk mengetahui apakah X1 dan X2 berpengaruh secara simultan terhadap Y.

1. Apabila Fhitung lebih kecil dari Ftabel maka keputusannya menerima hipotesis nol (Ho), artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y.
2. Apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel maka keputusannya menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (H1), artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai dari uji validitas sampai dengan uji F, maka peneliti menggunakan sofware pengolahan data SPSS 16.0.

1. Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. (Yogyakarta: UPFE UMY, 2005) hal. 97 [↑](#footnote-ref-1)
2. Annas Zulfikar, Manajer Marketing KCP Bank Syariah Mandiri Trenggalek, *Wawancara*, Trenggalek, 27 April 2014 [↑](#footnote-ref-2)
3. Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Teras, 2009) hal. 94 [↑](#footnote-ref-3)
4. Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Bisnis*. (Jakarta: Indeks, 2009) hal. 61 [↑](#footnote-ref-4)
5. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: “Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*”. (Surabaya: Airlangga University Press, 2001) hal. 128 [↑](#footnote-ref-5)
6. Moch. Moechnilabib, *Dasar-Dasar Meteodologi Penelitian*. (Malang: Lembaga penelitian. 1997) hal. 34 [↑](#footnote-ref-6)
7. Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*..., hal. 38 [↑](#footnote-ref-7)
8. *Ibid.*, hal. 37 [↑](#footnote-ref-8)
9. *Ibid.*, hal.43 [↑](#footnote-ref-9)
10. Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 1999) hal. 135 [↑](#footnote-ref-10)
11. *Ibid*., hal. 142 [↑](#footnote-ref-11)
12. Sujoko Eferin, Stevanus H.D, Yuliawati Tan, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi: Sebuah Pendekatan Praktis*. (Malang: Bayumedia Publishing Anggota IKAPI Jatim, 2004) hal. 103 [↑](#footnote-ref-12)
13. Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal. 96 [↑](#footnote-ref-13)
14. *Ibid*, hal.97 [↑](#footnote-ref-14)
15. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta, Rineka Cipta, 2006) hal. 56 [↑](#footnote-ref-15)
16. Bambang Prasetyo, Lina M.J., *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi.* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008) hal. 76 [↑](#footnote-ref-16)