

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kuantitatif menjadi metode yang digunakan oleh peneliti dalam kajian penelitian ini. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk meneliti seberapa besar variabel bebas (*independent*) mempengaruhi variabel terikat (*dependent*).⁴⁰ Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi dan sampel tertentu, menggunakan analisis data yang bersifat statistik dan mengumpulkan data. Hal ini bertujuan untuk melihat serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam istilah lain, metode penelitian kuantitatif disebut dengan model formal. Formal bermakna suatu metode yang digunakan untuk mengukur peristiwa kehidupan tidak hanya dengan huruf, tapi dalam bentuk angka.⁴¹

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menggunakan jenis penelitian ini, maka akan dibangun sebuah teori yang berfungsi untuk mengontrol, menjelaskan dan meramalkan gejala-gejala dalam penelitian.⁴² Peneliti menggunakan jenis penelitian ini untuk mengetahui secara mendalam pengaruh antara dua variabel bebas, yang berkaitan dengan Mutu Pelayanan terhadap variabel terikat, yaitu Tingkat Kepuasan.

⁴⁰ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2006), hlm. 11.

⁴¹ Rokhmat Subagio, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 19.

⁴² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 15.

C. Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini meliputi :

1. Variabel *independent*

Independent variable atau variabel bebas atau variabel X dalam istilah lain disebut juga dengan variabel *stimulus*, *antecedent*, *predictor*. Variabel bebas adalah variabel yang berpengaruh atau yang menjadi penyebab berubah atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Puguh suharto menjelaskan bahwa variabel bebas adalah variabel yang memiliki hubungan dengan variabel terikat, baik secara positif maupun negatif, variabel bebas juga dapat mempengaruhi perubahan variabel terikat.⁴³ Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan meliputi Mutu Pelayanan. Menurut peneliti, mutu pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya yang sesuai dengan harapan pihak tersebut.

2. Variabel *dependent*

Dependent variable (variabel terikat) atau variable Y disebut juga dengan variabel hasil, standar dan output. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat adanya variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel tingkat kepuasan nasabah yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*). Menurut peneliti, kepuasan nasabah adalah keseluruhan kesan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk bank yang sesuai dengan harapan mereka.

⁴³ Puguh Suharto, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm. 38.

D. Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Alat Ukur | Skala | Skor |
|--|---|--|-----------|---------|--|
| <u>Variabel independent:</u> Mutu Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman | Ukuran jasa yang diberikan oleh Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabahnya | Pegawai BSI KCP Tulungagung Sudirman menerapkan dimensi mutu pelayanan, yang meliputi: a. Reliability (keandalan) b. Assurance (jaminan) c. Tangible (bukti nyata) d. Emphaty (perhatian) e. Responsiveness (ketanggapan) | Kuesioner | Ordinal | Kurang Baik = 0 Baik = 1 Sangat Baik = 2 Kriteria skor : 0 - <14 : Kurang Baik 14 - <28 : Baik 28 – 42 : Sangat Baik |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Alat Ukur | Skala | Skor |
|--|---|---|------------------|--------------|--|
| <u>Variabel dependent:</u> Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman | Perasaan nasabah atas pelayanan dari pegawai BSI KCP Tulungagung Sudirman | Responden mampu mengisi kuesioner tentang indikator yang menjadi tolok ukur kepuasan yaitu keandalan dalam pelayanan, tingkat kemudahan dalam pelayanan, citra positif serta sikap yang ramah | Kuesioner | Ordinal | Kurang Puas = 0 Puas = 1 Sangat Puas = 2 Kriteria skor : 0 - <14 : Kurang Puas 14 - <28 : Puas 28 – 42 : Sangat Puas |

E. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

Peneliti harus menentukan populasi, sampel penelitian serta teknik sampling, hal ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Populasi secara sederhana diartikan sebagai wilayah *generalisasi*, yang didalamnya terdiri dari subyek maupun obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu, hal ini ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari secara mendalam dan ditarik kesimpulannya.⁴⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sebanyak 142 orang.
2. Sampel yaitu bagian dari jumlah populasi, jika jumlah populasi banyak dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari seluruh yang ada dalam populasi, maka peneliti bisa mengambil sampel dari populasi tersebut. Keterbatasan tersebut antara lain misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga.⁴⁵ Sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman yang memenuhi kriteria penelitian.

Untuk menentukan sampel dari populasi, peneliti menggunakan perhitungan yang dikembangkan oleh para ahli. Pada umumnya, penelitian korelasional/asosiatif jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing- masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.⁴⁶

3. Sampling merupakan cara mengumpulkan data atau mengambil sampel atau pengambilan sebagian dari elemen populasi yang tengah diteliti, yang selanjutnya akan menghasilkan data estimasi. Penelitian ini menggunakan jenis *quota sampling*.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 72.

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 73.

⁴⁶ Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015), hlm. 192.

Menurut Sugiyono, *quota sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.⁴⁷

F. Instrument penelitian

Menurut Notoatmodjo, instrument penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data.⁴⁸ Instrument penelitian ini berupa kuesioner.

Menurut Sugiyono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁹

KUESIONER

MUTU PELAYANAN PEGAWAI BANK DAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULUNGAGUNG SUDIRMAN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda centang (✓) pada :

KB jika menurut anda Kurang Baik

B jika menurut anda Baik

SB jika menurut anda Sangat Baik

KP jika menurut anda Kurang Puas

P jika menurut anda Puas

SP jika menurut anda Sangat Puas

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 124.

⁴⁸ Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 87.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 162.

Identitas Responden

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

| No | Dimensi Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan | | | Tingkat Kepuasan Nasabah | | |
|----|---|----------------|---|----|--------------------------|---|----|
| | | KB | B | SB | KP | P | SP |
| 1 | Realibility (Keandalan) a. Pegawai Bank cepat tanggap terhadap permintaan nasabah. | | | | | | |
| | b. Kecepatan teller dalam melakukan transaksi. | | | | | | |
| | c. Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas. | | | | | | |
| | d. Pegawai Bank menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani nasabah. | | | | | | |
| 2 | Assurance (Jaminan) a. Bank memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi. | | | | | | |
| | b. Bank menjamin kerahasiaan tabungan nasabah. | | | | | | |
| | c. Bank memberikan informasi yang lengkap. | | | | | | |
| 3 | Tangible (Bukti Nyata) a. Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap. | | | | | | |
| | b. Penampilan pegawai bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan, dan menggunakan pakaian kerja. | | | | | | |

| No | Dimensi Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan | | | Tingkat Kepuasan Nasabah | | |
|----|---|----------------|---|----|--------------------------|---|----|
| | | KB | B | SB | KP | P | SP |
| 3 | c. Kebersihan ruangan transaksi perbankan. | | | | | | |
| | d. Kenyamanan ruangan transaksi perbankan. | | | | | | |
| | e. Bank memiliki ATM. | | | | | | |
| | f. Pegawai Bank menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam. | | | | | | |
| | g. Teller melayani nasabah sesuai urutan kedatangan nasabah/nomer antrian nasabah. | | | | | | |
| 4 | Emphaty (Perhatian) | | | | | | |
| | a. Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank tidak lupa menyebut nama nasabah. | | | | | | |
| | b. Jam pelayanan bank sesuai dengan kebutuhan nasabah. | | | | | | |
| | c. Saat kondisi mesin ATM rusak, Bank menginformasikan dengan media pengumuman. | | | | | | |
| | d. Pegawai Bank berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi nasabah. | | | | | | |
| 5 | Responsiveness (Ketanggapan) | | | | | | |
| | a. Keberadaan kotak saran. | | | | | | |
| | b. Tersedianya saluran telepon dan e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online. | | | | | | |
| | c. Area parkir yang memadai dan aman. | | | | | | |

G. Sumber Data

Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman. Adapun sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, misalnya dokumen-dokumen, jurnal, dan lain-lain.

H. Metode Pengumpulan Data

Dalam tahap metode penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data dengan cara sebagai berikut:

1. Angket atau kuesioner

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data di lapangan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab.⁵⁰

2. Observasi

Sugiyono menjelaskan bahwa tehnik mengumpulkan data menggunakan metode observasi digunakan apabila objek penelitian berkaitan dengan gejala alam, proses kerja, tingkah laku manusia dan jika responden yang tengah diamati tidak begitu banyak/besar.⁵¹ Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman terlebih dahulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan beberapa hal atau variabel tertulis, misalnya berupa buku, surat kabar, catatan maupun dari internet. Metode dokumentasi merupakan langkah pelengkap yang digunakan dari metode observasi dan wawancara, baik dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif.⁵²

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 135.

⁵¹ *Ibid*, hal. 196

⁵² *Ibid*, hal. 326

I. Metode Analisis data

Uji statistik yang digunakan sesuai tujuan uji yaitu untuk menganalisis hubungan (korelasi/asosiasi), dengan skala data mutu pelayanan (ordinal) dan skala data kepuasan nasabah (ordinal). Berdasarkan acuan tersebut maka digunakan teknik uji *Spearman Rho*. Uji *Spearman Rho* dilakukan menggunakan komputer yaitu dengan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel dalam pengukuran hubungan yang bermakna dengan tingkat kemaknaan adalah sebagai berikut :

Jika $p \text{ value} \leq$ dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah.

Jika $p \text{ value} >$ dari α (0,05) maka H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah.