



TEKNIK PENGUMPULAN DATA

A. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diartikan sebagai cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan sebenar-benarnya yang nantinya akan sangat berguna terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Data yang dihasilkan, selanjutnya akan dianalisis melalui cara-cara tertentu hingga akhirnya mendapat kesimpulan yang akan menghasilkan ilmu baru, mengembangkan ilmu yang sudah ada atau bahkan menggantikan ilmu yang telah ada sebelumnya. Kesalahan yang dilakukan pada saat proses pengumpulan data, akan menyulitkan dalam proses analisis. Selain itu, kesalahan dalam proses pengumpulan data akan berakibat pada hasil dan kesimpulan penelitian. Ketika dalam proses pengumpulan data sudah mengalami kesalahan, maka hasil dari penelitian tersebut akan menjadi tidak benar atau perlu dipertanyakan.

Proses pengumpulan data tidak boleh dilakukan sembarangan, harus dilakukan dengan serius sehingga dapat mendapatkan hasil yang berkualitas. Peneliti harus

mengikuti langkah dan teknik pengumpulan data yang telah ada di dalam teori. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, sehingga nantinya hasil dan kesimpulan peneliti tidak diragukan. Kualitas dari hasil penelitian dapat dilihat dari dua komponen utama, yaitu dari kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara yang digunakan peneliti. Dalam hal ini, cara yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data ada bermacam-macam tergantung dari jenis penelitian yang digunakan dan tujuan penelitian tersebut.

Selain dua komponen utama yang terdiri dari kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data, maka adanya operasional dalam penelitian juga perlu diperhatikan. Operasional penelitian berkenaan dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian. Dari definisi operasional penelitian ini, akan digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya atau keterkaitan antara variabel terikat dengan variabel bebas serta untuk mengetahui cara yang dilakukan untuk mengukur suatu variabel. Oleh karena itu, pada pembahasan ini akan dibahas mengenai teknik pengumpulan data dengan pendekatan kuantitatif, validitas dan reliabilitas instrumen serta definisi operasional yang akan kami sajikan berdasarkan beberapa referensi yang kami dapat dengan tujuan hasil dari penelitian yang dilakukan dapat berkualitas.

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang kemudian dikumpulkan guna melakukan suatu penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan suatu penelitian. Hal tersebut dikarenakan tujuan para peneliti adalah untuk mendapatkan data yang dapat diuji validitas dan reabilitasnya. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu metode atau teknik untuk mendapatkan data yang tepat.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan).⁴⁰

1. Metode *Interview* (Wawancara)

Berikut ini definisi wawancara menurut beberapa ahli, yaitu:

Dalam wawancara atau interview, Creswell menyatakan “*Interview survey, are form on which the researcher records answers supplied by the participant in the study. The researcher asks a question from an interview guide, listens for answer or observes behavior, and records responses on the survey*”.⁴¹

Menurut Creswell, wawancara dilakukan dengan cara pewawancara mengajukan pertanyaan kepada responden dengan tatap muka langsung dan pewawancara merekam semua

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 187.

⁴¹John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, (Los Angeles: Sage, 2009), hal. 155.

jawaban atas pertanyaan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan pedoman wawancara.

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi dalam bukunya *Metodologi Penelitian*, mendefinisikan wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁴²

Jadi, yang dimaksud dengan wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dimana pewawancara mengajukan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab secara lisan oleh narasumber.

Wawancara dapat dilakukan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur* dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.⁴³

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur dilakukan ketika peneliti sudah mengetahui secara pasti informasi yang akan diperoleh dari hasil wawancara. Ketika melakukan wawancara terstruktur, peneliti sudah mempunyai alternatif jawaban yang telah disiapkan

⁴² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 83.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, hal. 188.

sebelumnya dan pertanyaan yang diajukan disusun secara terperinci. Untuk mendukung jalannya wawancara, biasanya peneliti menggunakan alat bantu berupa *tape recorder*, brosur dan materi lain yang dapat memperlancar pelaksanaan wawancara.

2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur dilakukan dengan bebas. Peneliti hanya menggunakan pedoman wawancara yang hanya berupa garis besar permasalahan. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber hanya berupa poin-poinnya saja. Dalam melakukan wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti informasi yang akan diperoleh, sehingga peneliti harus mendengarkan jawaban yang diceritakan oleh narasumber dengan baik.

Responden merupakan seseorang yang penting dalam melakukan teknik wawancara karena mereka merupakan sumber informasi utama. Dalam hal ini seorang pewawancara harus menyadari bahwa dialah yang membutuhkan mereka (responden) bukan responden membutuhkan pewawancara. Dalam melakukan suatu wawancara perlu kiranya untuk menjalin hubungan baik dan akrab dengan responden dan berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman. Oleh karena itu, seorang pewawancara

harus memperhatikan pedoman wawancara diantaranya:⁴⁴

- 1) Berpakaian sederhana dan rapi
 - 2) Sikap rendah hati
 - 3) Sikap hormat kepada responden
 - 4) Ramah dalam kata-kata dan disertai dengan muka yang cerah, tidak muram
 - 5) Sikap yang penuh pengertian terhadap responden dan netral
 - 6) Bersikap seolah-olah tiap responden yang kita hadapi selalu ramah dan menarik
 - 7) Sanggup menjadi pendengar yang baik.
2. Metode Kuesioner (Angket)

Berikut ini definisi kuesioner menurut beberapa ahli, yaitu:

Larry Cristensen menyatakan bahwa *“a questionnaire is a self-report data collection instrument that each research participant fill out as part of a research study. Researcher use questionnaires so that they can obtain information about the thoughts, feeling, attitudes, beliefs, values, perceptions, personality and behavioral intentions of research participant. In other words, researchers attempt to measure many different kinds of cahracteristic using questionnaires”*.⁴⁵

Menurut Larry Cristensen, yang dimaksud dengan kuesioner adalah suatu instrumen pengumpulan data dimana responden mengisi

⁴⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, ... hal. 87.

⁴⁵Johnson Burke and Larry Cristensen, *Educational Research: Quantitative, Qualitative And Mixed Approaches*, (Los Angeles: Sage Publication, 2008), hal. 190.

sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Dalam menggunakan kuesioner, peneliti dapat menggali bermacam-macam informasi seperti pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.

Menurut Sugiyono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁶

Sedangkan menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi dalam bukunya *Metodologi Penelitian*, mendefinisikan metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti.⁴⁷

Menurut Burhan Bungin, metode angket sering juga disebut dengan metode kuesioner atau dalam bahasa inggris disebut questionnaire (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepetugas atau penelitian.⁴⁸

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian...*. hal. 193.

⁴⁷Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, ... hal. 76.

⁴⁸Burhan Bungin, *Metodologi penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media group, 2005), hal 123.

Jadi, definisi dari kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang kemudian dijawab secara tertulis dan setelah semua pertanyaan sudah terjawab pertanyaan tersebut dikembalikan lagi kepada peneliti untuk dianalisa.

Pedoman membuat Desain Kuesioner, ada tiga prinsip penting yang perlu diperhatikan agar bias dari hasil respons dapat diminimalkan yaitu:⁴⁹

1. Susunan kata dalam pertanyaan
2. Membuat kodifikasi hasil respons, skala, dan kategori dari variabel penelitian.
3. Tampilan kuesioner secara utuh

Uma Sekaran (1992) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan kuesioner/angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu:⁵⁰

1) Prinsip Penulisan Angket

Prinsip ini menyangkut beberapa aspek diantaranya:

a) Isi dan tujuan pertanyaan.

Jika pertanyaan yang diajukan mengenai pengukuran, maka dalam membuat pertanyaan harus ada skala pengukuran dan jumlah itemnya harus mencukupi untuk mengukur variabel yang diteliti.

b) Bahasa yang digunakan.

⁴⁹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta Barat: PT Malta Printindo, 2009), hal. 90.

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, hal.193.

Bahasa yang digunakan dalam penulisan angket harus disesuaikan bahasa yang dapat dimengerti oleh responden, semisal jika responden tidak bisa dan tidak mengerti bahasa Indonesia, maka angket yang disebarakan tidak boleh menggunakan bahasa Indonesia.

c) Tipe dan bentuk pertanyaan.

Tipe pertanyaan dalam angket dapat berupa pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menulis jawabannya sendiri sesuai dengan pikiran responden atau juga dapat menggunakan tipe pertanyaan yang tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya singkat dan jawaban sudah tersedia dalam daftar pertanyaan sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia. Sedangkan bentuk pertanyaan ada yang menggunakan kalimat positif dan negatif.

d) Pertanyaan tidak mendua

Pertanyaan yang mendua adalah dalam pertanyaan tersebut responden diberikan dua pertanyaan langsung yang disusun dalam satu kalimat. Sehingga hal tersebut akan menyulitkan responden untuk menjawabnya.

e) Tidak menanyakan yang sudah lupa

Peneliti hendaknya tidak menanyakan kejadian sudah lampau. Hal tersebut hanya akan menyulitkan responden karena mereka

harus berusaha berfikir berat untuk mengingatnya.

f) Pertanyaan tidak menggiring.

Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti hendaknya tidak menuliskan pertanyaan yang jawabannya hanya baik dan buruk saja.

g) Panjang pertanyaan.

Pertanyaan yang dituliskan dalam angket tidak boleh terlalu panjang karena hal tersebut hanya akan membuat jenuh responden saat pertama kali melihat kuesioner yang disediakan sehingga akan menimbulkan kemalasan untuk mengisi.

h) Urutan pertanyaan.

Urutan pertanyaan dalam kuesioner dimulai dari pertanyaan yang umum dahulu atau mudah kemudian menuju hal-hal yang sifatnya spesifik atau sulit sehingga dari soal pertama semangat dari responden akan terbentuk, berbeda halnya jika dari soal pertama responden sudah menemui soal yang sulit maka responden akan malas untuk membaca soal selanjutnya.

2) Prinsip Pengukuran

Angket yang diberikan kepada responden harus dapat diukur validitas dan reliabilitasnya karena dalam penggunaan instrumen kuesioner ini, kualitas dari angket akan menentukan valid dan reliabelnya data yang diperoleh. Jadi, sebelum angket disebarkan kepada responden maka perlu diadakan pengujian.

3) Penampilan Fisik Angket

Penampilan dari angket juga tidak kalah pentingnya. Peneliti harus membuat angket dengan tampilan yang menarik serta tidak membosankan ketika dilihat oleh responden, semisal dengan menggunakan kertas yang putih atau berwarna.

3. Metode Observasi

Berikut ini definisi observasi menurut beberapa ahli, yaitu:

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁵¹

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, observasi (pengamatan) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁵²

*Observation implies the use of the eyes rather than of the ears and the voice. Observation may be defined as systematic viewing, coupled with consideration of the seen phenomena, in which main consideration must be given to the larger unit of activity by which the specific observed phenomena occurred.*⁵³

Menurut Girija, observasi merupakan penelitian yang memanfaatkan mata bukan

⁵¹ *Ibid.*, hal.196.

⁵² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, ... hal. 70.

⁵³ M. Girija, *Research Methodology*, (Delhi: S. Chand Publishing, 2003), hal. 57.

dengan telinga dan mulut. Observasi dapat didefinisikan dengan melihat secara sistematis dengan mempertimbangkan seluruh fenomena yang dilihat dan pertimbangan pertama harus didasarkan pada unit yang terbesar dari seluruh pertimbangan lain yang diamati.

*Observation can be employed in a real-life setting or a laboratory. Observational procedure may vary from being completely flexible to using pre-coded detailed formal instruments such as checklist. The researcher may participate actively in the group that s/he is observing or may be a passive observer.*⁵⁴

Menurut [Bill Taylor](#), observasi dapat digunakan dalam dua jenis pengamatan yaitu pengamatan dalam kehidupan nyata dan pengamatan di laboratorium dengan menggunakan berbagai prosedur. Dalam melakukan pengamatan, dapat menggunakan instrumen yang formal seperti *checklist* dan non formal. Pengamat juga dapat berpartisipasi aktif dan juga dapat menjadi pengamat pasif.

Jadi, yang dimaksud dengan observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati suatu obyek maupun subyek kemudian dicatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diselidiki.

⁵⁴ [Bill Taylor](#), [Gautam Sinha](#) and [Taposh Ghoshal](#), *Research Methodology: A Guide To For Reseachers In Management And Social Sciences*, (Delhi: PHI Learning Pvt. Ltd, 2006), hal. 105.

Di dalam penelitian jenis teknik observasi yang lazim digunakan untuk alat pengumpulan data ialah:⁵⁵

1. Observasi Partisipan

*For anthropologists and social scientists, participant observation is a method in which a researcher takes part in the daily activities, rituals, interaction and events of a group of people as one of the means of learning the explicit and tacit aspects of their life routines and their culture.*⁵⁶

Menurut Kathleen, yang dimaksud dengan observasi partisipan adalah suatu metode dimana peneliti mengambil bagian dalam kegiatan sehari-hari seseorang dengan mengadakan interaksi dari sekelompok orang sebagai salah satu pembelajaran.

Observasi Partisipan adalah apabila dalam melakukan observasi, peneliti turut ambil bagian atau peneliti bersama obyek yang diamati dalam kesehariannya.

2. Observasi Sistematis

Observasi sistematis atau disebut juga observasi terstruktur merupakan observasi yang dilakukan ketika peneliti sudah mengetahui secara pasti tentang objek yang

⁵⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, ... hal. 72.

⁵⁶ [Kathleen M. DeWalt](#) and [Billie R. DeWalt](#), *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*, (USA: [G - Reference, Information and Interdisciplinary Subjects Series](#), Rowman Altamira, 2011), hal. 1

akan diamati sehingga observasi dapat dirancang secara sistematis.

3. Observasi Eksperimental

Observasi eksperimental merupakan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti tersebut harus dapat mengendalikan situasi sehingga situasi yang akan muncul pada saat penelitian dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas adalah sebuah instrumen atau alat yang mampu dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dengan tepat. Dengan demikian, instrument yang valid bermakna, alat ukur yang dipergunakan untuk memperoleh data telah valid atau tepat atau *shahih*. Sebagai contoh, ton, kuintal, kg dipakai untuk mengukur berat atau massa dan bukan untuk mengukur panjang, lebar ataupun luas.

Terdapat tiga bentuk validitas yang perlu dicari, yaitu:⁵⁷

1. *Content validity*

Bentuk validitas ini berkaitan dengan konten yang terdapat dalam penelitian. Peneliti harus dapat memastikan bahwa item-item yang terdapat dalam analisis sesuai dengan alat yang digunakan.

2. *Predictive validity*

Bentuk validitas ini berkaitan dengan dengan prediksi dan korelasi antara alat yang digunakan

⁵⁷ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 222.

pengukuran dengan sesuatu yang diukur. Peneliti harus melihat apakah hasil dari pengukuran yang dilakukan sudah dapat memprediksikan kriteria yang diukur atau belum dan hubungan yang terjadi.

3. *Construct validity*

Bentuk validitas ini berkaitan dengan hasil dari penelitian dapat memiliki tujuan yang berguna yang berdampak positif terhadap kehidupan nyata.

Untuk mengetahui ketepatan respon diperlukan teknik validitas yaitu:⁵⁸

- a. Validitas Eksternal merupakan uji validitas yang dilakukan dengan menghubungkan antara instrumen yang didesain dengan data empiris yang terjadi di lapangan.
- b. Validitas Internal merupakan uji validitas yang dilakukan dengan menghubungkan instrument atas bagian-bagian instrumen secara keseluruhan.

Reliabilitas atau konsistensi merupakan skala keajegan atau konsisten atau *istiqomah* dalam pengukuran. Sebuah alat atau instrumen dikatakan *reliabel* apabila alat/instrumen pengukur yang dipergunakan dalam mengukur obyek yang sama beberapa kali tetap akan menunjukkan data yang sama.

Ditinjau dari tujuannya ada bermacam-macam reliabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. *Coefficient of stability*

Dalam melakukan uji reliabilitas ini, peneliti harus melakukan uji tes sebanyak dua kali dengan

⁵⁸ Puguh Suharso, *Metode Penelitian*, hal 108-109.

obyek yang sama namun dalam waktu yang berbeda. Kemudian hasil dari tes pertama dan kedua dihubungkan untuk mencari koefisien derajat korelasi yang akan menunjukkan reliabilitas tes tersebut.

2. *Coefficient of equivalent*

Dalam melakukan uji reliabilitas ini, peneliti tetap melakukan uji tes sebanyak dua kali, namun diujikan pada kelompok yang sama dan pada waktu yang sama dan kemudian dihubungkan.

3. *Coefficient of internal consistency*

Dalam melakukan uji reliabilitas ini, peneliti harus melakukan dua uji yang berbeda. Pertama, peneliti mengklasifikasikan jumlah skor dari item genap dengan jumlah skor. Kedua, dengan cara mengklasifikasikan item ganjil dari suatu alat tertentu yang dicobakan pada suatu sampel⁵⁹.

Secara garis besar, pola pengujian instrumen (biasanya menggunakan kuesioner) dari sisi keandalannya (reliabilitas) dapat dibagi menjadi 2 bagian yang terpisah yaitu:⁶⁰

a. Reliabilitas eksternal

Dalam reliabilitas eksternal, pengujian instrumen dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu:

- 1) Keandalan Tes Ulang yaitu cara pengujian instrumen dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* atau korelasi *pearson* yang hasilnya berupa nilai (koefisien) dimana

⁵⁹Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hal. 37.

⁶⁰ Puguh Suharso, *Metode Penelitian*, hal 106-107.

semakin tinggi koefisien tersebut maka semakin baik keadaan tes ulang.

- 2) Keandalan Bentuk Paralel yaitu dengan cara peneliti harus menyiapkan dua bentuk instrument yang berbeda untuk mengukur konsep yang sama.

b. Realibilitas Internal

Dalam reliabilitas eksternal, pengujian instrumen dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu:

- 1) Keandalan konsisitensi antar item merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur sampai tingkat mana setiap item menjadi ukuran suatu konsep.
- 2) Uji keandalan belah dua merupakan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan rumus Spearman Brown yaitu menggambarkan korelasi antara dua bagian instrumen.

C. Definisi Operasional

Menurut Asep Hermawan, definisi operasional suatu *concept* atau *construct* merupakan suatu definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat mengenai bagaimana suatu *concept* atau *construct* tersebut diukur⁶¹. Menurut Patrisius Istiarto Djiwandono, definisi operasional adalah pengartian sebuah variabel dalam istilah yang bisa diamati, diuji atau bisa dijadikan angka⁶². Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa definisi operasional adalah

⁶¹Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), hal. 95.

⁶²Patrisius Istiarto Djiwandono, *Meneliti itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 19

informasi yang menunjukkan kepada kita mengenai bagaimana cara mengukur variabel yang diteliti.

Definisi operasional adalah informasi ilmiah yang akan membantu peneliti lain ketika akan melakukan penelitian dengan obyek yang sama. Sehingga, kalau kiranya prosedur yang digunakan oleh peneliti sebelumnya kurang tepat, maka tidak akan menggunakan prosedur yang sama atau menggunakan prosedur pengukuran yang baru.

Di dalam definisi operasional juga berisi penjelasan mengenai variabel yang dipilih oleh peneliti yang berupa variabel bebas dan variabel terikat. Sehingga, antara peneliti yang satu dengan yang lain dapat berbeda variabel yang akan diteliti walaupun masih dalam satu judul.

Sebagai contoh penelitian dengan judul: analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah Atas Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada bank syariah di kabupaten Tulungagung. Berikut definisi operasional pada masing-masing variabel kualitas pelayanan yang dipergunakan:

a). *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah penilaian nasabah terhadap tampilan fisik, kelengkapan formulir, peralatan dan perilaku karyawan.

Berikut item indikator dari bukti fisik adalah:

- 1). Lokasi bank;
- 2). Tempat Parkir;
- 3). Ruang publik yang nyaman;
- 4). Peralatan kantor yang modern dan memadai;
- 5). Perilaku karyawan;

- 6). Brosur dan formulir yang lengkap dan menarik
- b). *Reliability* (Kehandalan), adalah penilaian nasabah terhadap kemampuan Bank Umum Syariah di Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan terpercaya. Adapun item dari indikator tersebut sebagai berikut:
- 1). Keakuratan informasi saldo pembiayaan;
 - 2). Keakuratan catatan transaksi/rekening;
 - 3). Pemenuhan jadwal yang tepat waktu;
 - 4). Informasi yang diberikan oleh karyawan akurat dan memuaskan.
- c). *Responsiveness* (Keikutsertaan) adalah kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Berikut item indikator pengukuran ketanggapan:
- 1).Kepekaan terhadap nasabah satu dengan yang lain yang berbeda
 - 2). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah
 - 3). Kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan setiap transaksi
- d). *Assurance* (Jaminan & Kepastian), yaitu penilaian nasabah mengenai kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Selanjutnya indikator pengukuran yang dipakai adalah sebagai berikut:

- 1).Kemampuan para karyawan Bank Umum Syariah di Kabupaten Tulungagung dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah;
- 2).Adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi;
- 3).Pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah;
- 4). Kerahasiaan nasabah terjamin;
- e). *Empathy* (Empati), merupakan penilaian nasabah tentang sikap dan perilaku Bank Umum Syariah di Kabupaten Tulungagung, kemampuannya berkomunikasi dengan baik, dapat memahami kebutuhan khusus nasabah dan mudah dihubungi. Selanjutnya beberapa item indikator yang digunakan dalam pengukuran sebagai berikut:
 - 1). Sikap ramah karyawan;
 - 2). Selalu tersenyum dan menghormati nasabah;
 - 3).Sikap selalu mendengarkan dan menghargai keluhan nasabah;