

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam metode kuantitatif ini lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh. Metode kuantitatif ini mempunyai maksud dalam usahanya menemukan pengetahuan melalui verifikasi hipotesis. Untuk mengumpulkan data, metode kuantitatif memanfaatkan tes tertulis atau kuesioner.¹

Jenis Penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang berusaha mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Teknik analisis penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis statistik. Perhitungan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel itu antara lain perhitungan koefisien korelasi *rank Spearman* dan *Person Product moment*.

¹ Mahi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Hlm. 42-43

B. POPULASI, SAMPEL, DAN SAMPLING PENELITIAN

1. POPULASI

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.² Populasi juga merupakan jumlah sekelompok elemen lengkap yang biasanya berupa orang, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi objek penelitian, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso, Jombang sebanyak 1200 orang.

2. SAMPEL

Sampel adalah bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.³ Adapun sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang yang mudah ditemui untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *random sampling* Artinya, setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.⁴ Peneliti menggunakan rumus Slovin⁵ untuk menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan obyek penelitian.

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

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 130

³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Isam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 162

⁵ Consuelo Sevilla et, Al., *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1960), 182

dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) dengan batas kesalahan 10%

Pada tahap ini, peneliti memfokuskan sampel pada nasabah yang bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang, dengan berpatokan pada karakteristik *syariah marketing* sehingga nasabah akan merasa puas. Sample yang diambil dalam penelitian ini dengan tingkat eror adalah 10% yaitu :

$$n = \frac{1200}{1 + (1200 \times 0,1^2)} = 92,30$$

Dari hasil tersebut peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 92 orang nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

3. SAMPLING PENELITIAN

Sampling adalah suatu teknik yang dilakukan oleh penulis di dalam mengambil atau menentukan sampel penelitian. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan berbagai teknik.⁶ Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* Artinya, setiap anggota dari populasi

⁶ Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : ELKAF, 2005), hlm. 134

memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.⁷

Teknik sampel menggunakan *sampling insidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

C. METODE PENGUMPULAN DATA

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi diartikan "sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki".⁸ Metode ini digunakan untuk mengetahui lebih dekat tentang obyek yang diteliti dengan kunjungan secara langsung oleh peneliti yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

b. Angket/Kuesioner

Angket/kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang diketahui.⁹

Dalam penelitian ini, angket atau *questionnaire* yang dipakai adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan

⁷ Consuelo Sevilla et, Al., *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press,1960),hlm. 182

⁸ Sutrisno hadi, *Metodologi Research I*. (Yogyakarta: YFPF UGM, 1987), hlm. 136.

⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi, Cet. Ke-25, 2000, hlm. 128.

pengukurannya dengan skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Angket ini dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data-data berupa jawaban dari para nasabah atas pertanyaan-pertanyaan tentang pengaruh syariah marketing terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

Data yang diperoleh peneliti melalui angket, dianalisis dalam bentuk angka, yaitu dalam bentuk kuantitatif. Langkah yang diambil untuk merubah data angket menjadi data kuantitatif adalah dengan cara memberi nilai pada setiap item jawaban dari responden.

Sebelum membuat daftar pertanyaan, terlebih dahulu dibuat kisikisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan atau pertanyaan instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dengan sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban mempunyai nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

N : 3

TS : 2

STS : 1

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁰ Dokumentasi ini untuk mendapatkan data tentang tinjauan historis, letak geografis, sarana prasarana juga struktur organisasi, dan data nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

D. JENIS DAN SUMBER DATA

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu berupa angka – angka dan dapat dihitung, seperti jumlah nasabah dan hasil penghitungan akhir angket.

¹⁰ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998, hlm. 234

2. Sumber Data

Menurut sumber perolehannya, data dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian.¹¹ Data ini diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan dari nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang sebagai responden yang terpilih untuk dijadikan penelitian.
- b. Data sekunder merupakan data yang dapat diperoleh dari literatur-literatur, jurnal penelitian, dan data-data yang ada kaitannya dengan penelitian.

E. VARIABEL PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹²

$$Y = \text{Kepuasan Nasabah}$$

2. Variabel bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel independent (variabel terikat), jadi variabel independent adalah variabel yang mempengaruhinya.¹³

¹¹ M. Iqbal Hasan, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 82.

¹² Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, hlm. 3

- X₁ = Teistis (*Rabbaniyah*)
 X₂ = Etis (*Akhlaqiyah*)
 X₃ = Realistis (*Al waq'iyah*)
 X₄ = Humanistis (*insaniyah*)

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala rasio Profitabilitas adalah alat untuk menganalisis atau mengukur tingkat efisiensi usaha dan profitabilitas yang dicapai oleh bank yang bersangkutan.¹⁴

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini untuk mengumpulkan data dari responden yang akandiolah sehingga dapat menentukan kekuatan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam kuesioner terdapat butir-butir pernyataan atau kisi - kisi yang akan mewakili pengukuran suatu variabel.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah X₁: Teistis (*Rabbaniyah*), X₂ : Etis (*Akhlaqiyah*), X₃ : Realistis (*Al waq'iyah*), X₄ : Humanistis (*insaniyah*).

Tabel 3.1

No	Variabel	Indikator	Rujukan
1.	X1 (Teistis/ <i>rabbaniyah</i>)	1. Mematuhi hukum syariah 2. Peduli pada nilai-nilai utama Islam 3. Menjauhi larangan agama 4. Sadar akan nilai-nilai religi	Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula. 2006. <i>Syariah Marketing</i> . Bandung: PT Mizan Pustaka
2.	X2 (etis/ <i>Akhlaqiyah</i>)	1. Perilaku yang baik dalam berbisnis 2. Dinamis dalam berbisnis 3. Bersih dalam berbisnis	

¹³ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, hlm.3

¹⁴ Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm.118

No	Variabel	Indikator	Rujukan
		4. Mengutamakan moral dan etika dalam bertugas	
3.	X3 (Realistis/ <i>Al waq'iyah</i>)	1. Profesional 2. Fleksibel 3. Istiqomah/ intensif 4. Tampil bersahaja.	
4.	X4 (Humanistis\ <i>Insaniyah</i>)	1. Universal/ tidak membedakan 2. Persaudaraan/kemitraan 3. Bersaing secara sehat 4. Sikap rendah hati terhadap nasabah	
5.	Y (Kepuasan Nasabah)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 4. Menjaga silaturahmi	Fandy Tjiptono. 2004. <i>Strategi Pemasaran edisi 2</i> . Yogyakarta: Penerbit Andi.

G. ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS 16. Adapun tahapan-tahapan Analisis adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas menggunakan analisis korelasi pearson, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Jika pada tingkat signifikan 5% nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

2. Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian kuesioner juga perlu diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data mengalami penyimpangan atau tidak. Uji Asumsi Klasik terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistic parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Sujianto menjelaskan untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan kolmogorov-smirnov yang dipadukan dengan kurva normal Q-Q plots.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garisdiagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arahgaris diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai

korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Varianceinflationfactor (VIF), nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya .

c. Uji Auto Korelasi

Autokorelasi adalah sebuah uji yang menguji sebuah persamaan regresi mengandung autokorelasi atau tidak. Autokorelasi adalah terdapatnya korelasi antara anggotaa sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya. Ada beberapa cara untuk menguji atau mendeteksi ada atau tidaknya aoutokorelasi, salah satunya dengan uji Durbin-Watson (DW test)

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit.

e. Uji Analisis Regresi

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu Teistis (*rabbaniyah*), Etis (*Akhlaqiyah*), realistik (*al waq'iyah*), humanistis (*insaniyyah*).

Rumus :

$$Y = a + b x_1 + b x_2 + b x_3 + b x_4 + e$$

Keterangan :

Y	: kepuasan nasabah
a	: konstanta
x_1	: Teistis (<i>rabbaniyah</i>)
x_2	: Etis (<i>Akhlaqiyah</i>)
x_3	: Realistik (<i>al waq'iyah</i>)
x_4	: Humanistis (<i>insaniyyah</i>)
e	: error

f. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1, X2, X3, X4 (Teistis (*rabbaniyah*), Etis (*Akhlaqiyah*), realistik (*al waq'iyah*), humanistis (*insaniyyah*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial.

Ho diterima: apabila T dihitung $< T$ tabel, berarti bahwa karakteristik *syariah marketing* berpengaruh secara parsial

terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

Ho tidak dapat diterima: apabila T dihitung $> T$ tabel, artinya bahwa karakteristik *syariah marketing* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

2) Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah pengaruh karakteristik *syariah marketing* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

Ho diterima: apabila F hitung $< F$ tabel, berarti bahwa karakteristik *syariah marketing* sangat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

Ho tidak diterima: apabila F dihitung $> F$ tabel, artinya bahwa pengaruh karakteristik *syariah marketing* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.

3) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan presentasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 yaitu, $0 \leq R^2 \leq 1$. Jika nilai koefisien determinasi kecil maka dapat diartikan bahwa

kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y}{\sum Y^2}$$