

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk bilangan, atau data kualitatif yang diangkakan.¹ Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Karenanya dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diminati menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif.²

Sedangkan jenis penelitiannya adalah penelitian asosiatif. Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.³ Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas diferensiasi bauran pemasaran (X1) dan service excellence (X2) terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y).

B. Populasi, sampling, dan sampel penelitian

¹ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung, Alfabeta, 2007), hal. 14

² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 184

³ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 11

1. Populasi

Populasi merupakan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁴ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah di BPR Syariah Tanmiya Arta Kediri baik yang tabungan, pembiayaan, maupun deposito. Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan jumlah nasabah

2. Sampling dan sampel penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Dalam penelitian ini teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya menggunakan probabilitas sampling dengan menggunakan simple random sampling. Pengambilan sampel populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶ Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (satu macam).

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.99

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung, Alfabeta, 2007), hal. 73

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 74

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁷

$$n = \frac{N}{n(d)^2 N}$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

N : banyak populasi

d² : Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi(1%, 5%, 10%).

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dari populasi sebanyak :

$$n = \frac{N}{n(d)^2 N}$$

$$n = \frac{2411}{2411(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2411}{25,11}$$

$$n = 96,0175$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 2.411 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah (n) 96,0175 namun

⁷ Umarm H. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. (Jakarta : PT raja Grafindo Persada, 2005), hal. 49

karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 97 responden.

C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

Sumber data terdiri dari data utama dalam bentuk kaya-kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati dan diwawancarai.⁸ Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data ini adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁹ Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah tabungan wadi'ah BPR Syariah Tanmiya Arta.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh selain dari data primer, atau dengan kata lain data yang diperoleh lewat pihak lain, misalnya dari buku-buku tentang perbankan, dokumen-dokumen berupa catatan, laporan tahunan, rekaman gambar atau foto dan hasil-hasil penelitian yang berhubungan dengan fokus penelitian. Data sekunder

⁸ Ahmad tanzeh dan Suyitno, Dasar-dasar Penelian, (Surabaya : Elkaf, 2006), hal. 131

⁹ Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), hal. 63

lebih pada berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

2. Variabel

Dalam hal kaitanya dengan variabel terhadap keputusan nasabah, bauran pemasaran haruslah yang handal mengkomunikasikan produk tabungan BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri tawarkan. Variabel data adalah variabel yang secara sederhana dapat diartikan ciri individu, obyek, gejala, peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif ataupun kualitatif. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Bebas Independen

Dalam penelitian ini adalah bauran pemasaran (Variabel X) yang terdiri dari (1) bauran pemasaran, merupakan strategi campuran yang berupa produk, harga, tempat, dan promosi yang ada di BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri; (2) service excellence, merupakan strategi pelayanan yang prima dari BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri kepada para nasabah nya.

b. Variabel Terikat Dependen

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang timbul akibat variabel bebas atau respon dari variabel bebas. Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam memilih BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri (Variabel Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat

ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹⁰ Dalam penelitian ini, peneliti skala pengukurannya menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau nasabah tentang fenomena sosial.¹¹ Dengan menggunakan skala tersebut maka nilai variabel yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner dapat diukur dengan instrumen tertentu, dapat dinyatakan dengan angka sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif.¹²

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Kuisisioner / angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³ Peneliti memberikan angket atau kuesioner langsung kepada nasabah tabungan wadi'ah yang termasuk dalam sampel penelitian ini. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner tertutup sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan oleh

¹⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 84

¹¹ Sugiyono, Metode Penelitian..., hal. 86

¹² Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: Rineck Cipta, 2012), hal 85

¹³ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian..., hal. 135

peneliti. yang menjadi responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan wadi'ah yang ada di BPR Syariah Tanmiya Arta Kediri.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk hal-hal yang telah silam. Dokumen ini dibagi menjadi dua yaitu dokumen resmi dan dokumen pribadi.¹⁴ Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen resmi yang dihasilkan oleh karyawan BPR Syariah Tanmiya Arta untuk pemeliharaan rekaman dalam bentuk buku tahunan, arsip-arsip tentang peningkatan jumlah nasabah BPR Syariah Tanmiya Arta dan brosur-brosur iklan BPR Syariah Tanmiya Arta.

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai cirri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.¹⁵

2. Instrumen Penelitian

¹⁴ Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), hal.152-153

¹⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung, Alfabeta, 2007).hal 139

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena social maupun alam.¹⁶ Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket. Penelitian ini penelitian yang menggunakan instrument berupa kuisisioner dengan menggunakan Likert dengan 5 opsi jawaban. Skala Likert merupakan skala yang paling terkenal dan sering digunakan dalam penelitian karena pembuatan relative lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi.¹⁷

Tabel 2

Instrumen Penelitian

Variabel	No item	Indikator	Instrumen	Sumber data
Bauran pemasaran (X1)	1 - 5	1. Produk 2. Harga 3. Tempat 4. Promosi 5. Komunikasi	Kuesioner tertutup	Nasabah
Service Excellence (X2)	6 - 10	1. Kepuasan pelayanan 2. Keramahan pelanggan 3. Kerapian dalam busana 4. Kedisiplinan 5. Profesionalisme	Kuesioner tertutup	Nasabah
Keputusan Nasabah	11-15	1. minat masyarakat 2. memperoleh	Kuesioner tertutup	Nasabah

¹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian..., hal. 97

¹⁷ Husain, Usman & Setyadi, Purnomo, Metodologi Penelitian Sosial, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008.), hal. 65

(Y)		kepuasan 3. Kepercayaan 4. Untuk meningkatkan modal usaha nasabah 5. Sarana untuk memenuhi kebutuhan		
-----	--	---	--	--

Berdasarkan indikator dalam gambaran variabel pada tabel 2, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut Skala Likert. Jumlah pernyataan pada instrument penelitian terdapat 15 item pertanyaan. Skala Likert pada setiap item dalam penelitian ini ditunjukkan dengan jawaban dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif.

E. Analisis Data

Dalam menganalisa hasil penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.¹⁸ Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka hasil perhitungan dan pengukuran di analisa dengan menggunakan analisa statistik sebagai berikut:

1. Pengukuran variabel

¹⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung, Alfabeta, 2007), hal. 142

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada para responden yaitu nasabah yang disusun berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Beberapa prosedur pengukuran data variabel dengan menggunakan pengelolaan data sebagai berikut:

- a. Editing, merupakan kegiatan memeriksa data yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada di antaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan.¹⁹
- b. Coding, memberikan tanda kode agar mudah memeriksa jawaban. Dalam penelitian ini berikut adalah kode pada setiap variabel, yaitu: (1) Data tentang bauran pemasaran (X1) ,(2) data tentang service excellence (X2), Data tentang peningkatan jumlah nasabah (Y).
- c. Scoring, merupakan kegiatan memberikan angka dan data yang dikuantifikasikan dan menghitungnya untuk jawaban setiap responden. Untuk skor dari jawaban untuk setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti. Pemberian skor terhadap pemilihan jawaban adalah sebagai berikut : (1) Skor 5 bila jawaban angket memilih alternatif SS; (2) Skor 4 bila jawaban angket

¹⁹ Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif, (Surabaya : Airlangga University Press,2001), hal.165

memilih alternatif S; (3) Skor 3 bila jawaban angket memilih alternatif RR; (4) Skor 2 bila jawaban angket memilih alternatif TS; (5) Skor 1 bila jawaban angket memilih alternatif STS

d. Analisis, dalam penelitian ini menggunakan analisis untuk mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukurnya.²⁰ Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Uji rebilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya, diperlukan untuk mendapatkan data sesuai degan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode Alpha cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Hal tersebut sudah sesuai dengan yang dikemukakan oleh triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel

²⁰ Agus Eko Sujianto, Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96

- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
 - c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
 - d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
 - e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable
3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Kemudian pengolahannya menggunakan aplikasi software SPSS 21.0 dengan perumusan sebagai berikut :

H_0 = data tidak berdistribusi normal

H_1 = data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, terima H_1 jika nilai signifikansi $\geq \alpha$ dan tolak H_1 jika nilai signifikansi $\leq \alpha$.

4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi berganda dilakukan, maka harus melaksanakan persyaratan pada uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji yaitu :

- a. Uji Multikolineritas, Pengujian terhadap multikolineritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Multikolineritas di dalam

model regresi dapat diketahui dengan Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.²¹

b. Uji Heteroskedasitas, uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedasitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section daripada time series. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedasitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola tertentu pada grafik.²²

5. Uji Analisis Regresi Berganda, regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.²³ Setelah data penelitian berupa jawaban dari responden atas kuesioner yang telah dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat

²¹ Imam Ghazali, aplikasi analisis multivariate dengan program IBM spss 19 , (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, cet v, 2011), hal. 91

²² Santoso, Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS versi 11,5.(Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hal. 210

²³

a : Bilangan Konstanta

B_1 : Koefisiensi Variabel

X_1 : Variabel Produk

X_2 : Variabel Harga

X_3 : Variabel Tempat

X_4 : Variabel Promosi

e : error of term

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui bauran pemasaran (X_1), service excellence (X_2), terhadap peningkatan jumlah nasabah (Y).

Rumus :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

7. Uji Hipotesis, Hipotesis merupakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpulkan. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$.

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. :

- a. Uji-t, adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan yang meyakinkan dari dua mean sampel.²⁴ Apabila thitung masing-masing variabel bebas, yaitu produk, harga, tempat dan promosi lebih besar dari ttabel maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (keputusan nasabah). Adapun prosedurnya sebagai berikut :

H₀ : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari bebas terhadap variabel terikat.

H₁ : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan : Jika signifikan nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya H₀ diterima dan menolak H₁. Jika signifikan $t < 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya H₀ ditolak dan menerima H₁.

- b. Uji-F, digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara produk, harga, tempat dan promosi terhadap keputusan nasabah. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

²⁴ Hartono, SPSS16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 146

H_0 : artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 : artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan : H_0 diterima, apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$. Dan H_1 diterima, apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ pada $\alpha : 5\%$.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai dari uji validitas sampai dengan uji F, maka peneliti menggunakan software pengolahan data SPSS 17.0