

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung pada objek yang diteliti untuk menggali dan memperoleh data. Selain itu, jenis penelitian yang juga akan dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan pendekatan kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungannya adalah hubungan sebab akibat atau variabel satu mempengaruhi variabel lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Jl. P.H.M Noor No. 12 Tanjung - Tabalong 71571 Kalimantan Selatan. Lokasi penelitian ini dipilih karena posisi dan kantor dari Bank Syariah Mandiri KC Tanjung merupakan tempat yang strategis dan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang lain, dan lebih unggul dari segi fasilitas. Sehingga memiliki banyak nasabah dan peneliti tertarik untuk meneliti di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi disebut juga *universum* yaitu generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, hlm. 115). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015, hlm. 168). Populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah melakukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung. Jumlah nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung ini sebanyak 43 nasabah. Karena jumlah populasi diketahui jumlahnya, maka menggunakan rumus Yamae, Isaac, dan Michael sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(E^2) + 1}$$

n : banyaknya responden

N : banyaknya nasabah

E : tingkat kesalahan sampel

Maka :

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1}$$

$$n = \frac{43}{43 (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{43}{1,43} = 30,04 \approx 30$$

Jadi, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

D. Sumber Data

Data yang dijadikan sebagai bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah dari kuesioner-kuesioner yang telah diisi oleh para responden.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan (Suliyanto, 2008, hlm.131). Dalam penelitian ini, penulis banyak mengambil dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari Bank Syariah Mandiri KC Tanjung langsung maupun dari luar, serta karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Kuisisioner merupakan serangkaian pertanyaan yang diserahkan kepada responden guna diisi. Jawaban pertanyaan tersebut dilakukan sendiri oleh responden (Dajan, 1972, hlm. 38). Dalam penelitian ini, kuisisioner diisi oleh nasabah yang memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri Syariah KC Tanjung.
2. Dokumenter yaitu dengan mencari data, mengumpulkan, mempelajari, mengklarifikasi, dan menggunakan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan atau berkas-berkas penting dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan (Basrowi & Suwandi, 2008, hlm. 158).

F. Desain Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert's* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat setuju", sedangkan jika item bernilai negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju" (Suliyanto, 2008, hlm.83).

Kuesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala *Likert's* dengan rumusan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skor Pernyataan.

NO	Alternatif Jawaban	Skor
1.	SS : Sangat Setuju	5
2.	S : Setuju	4
3.	N : Netral	3
4.	TS : Tidak Setuju	2
5.	STS : Sangat Tidak Setuju	1

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variabel yang berkarakter dan objektif. Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari variable penelitian, baik variable independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan (X_1)	a. <i>Tangibles</i> (Kemampuan Fisik)	1. Fasilitas yang diberikan. 2. Materi komunikasi.	1. Fasilitas fisik, peralatan ataupun personel. 2. Material-material komunikasi, seperti komputer, brosur.
	b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Memberikan pelayanan secara tepat dan akurat.	1. Penyedia jasa dapat dipercaya dan diandalkan. 2. Menyediakan jasa sesuai dengan kesepakatan.
	c. <i>Responsiveness</i>	1. Sikap tanggap dan	1. Respon terhadap

	(Ketanggapan)	cepat dalam pelayanan.	keluhan, kritik dan saran nasabah.
	d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. <i>Courtesy</i> 2. <i>Security</i>	1. Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan. 2. Memberikan rasa aman, akan jasa yang diberikan pada pihak penyedia jasa.

	<p>e. <i>Emphaty</i> (Empati)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Access</i> 2. <i>Communication</i> 3. <i>Understanding Customer</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan penyedia jasa untuk dihubungi. 2. Kemampuan penyedia jasa untuk selalu menginformasikan dalam bahasa yang mudah. 3. Usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan menganal nasabah beserta kebutuhannya.
--	---------------------------------------	---	--

<p>Harga (X₂)</p>	<p>a. Tingkat Harga</p>	<p>1. Keinginan nasabah 2. Kebutuhan 3. Tingkat harga yang diberikan.</p>	<p>1. Mengajukan pembiayaan atas dasar keinginan nasabah. 2. Mengajukan pembiayaan atas dasar kebutuhan yang harus dipenuhi. 3. Tingkat harga yang diberikan instansi. Contoh biaya administrasi yang murah.</p>
<p>Keputusan Nasabah (Y)</p>	<p>a. <i>Interest</i> b. <i>Decision</i> c. <i>Action</i></p>	<p>1. Ketertarikan nasabah 2. Keputusan nasabah 3. Tindakan nasabah dalam bertransaksi.</p>	<p>1. Adanya daya tarik melalui iklan ataupun promosi. 2. Kepercayaan akan suatu hal. Contoh : Bank</p>

			<p>Syariah yang sesuai dengan prinsip Islam.</p> <p>3. Mendapatkan kepuasan yang membuat masyarakat menjadi nasabah tetap.</p>
--	--	--	--

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan data

- a. *Editing*, sebelum data diolah, data tersebut perlu diedit terlebih dahulu. Dengan kata lain, data yang telah dikumpulkan perlu dibaca sekali lagi dan diperbaiki, jika masih terdapat hal-hal yang salah atau masih meragukan.
- b. *Coding*, memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam komputer.
- c. *Tabulating*, termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi tidak lain dari memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan komputer lalu mengujinya dengan menggunakan SPSS 23 for windows.

2. Teknik Analisis Data

- a. Uji Validitas, data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu *SPSS 23 for windows*. Suatu instrumen atau angket atau bahan tes dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari pada r tabel, begitu pula sebaliknya (Sudarmanto, 2013, hlm. hlm.77).
- b. Uji Reliabilitas, uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2011, hlm.348). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 23 for windows*. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.
- c. Uji Asumsi Klasik, menurut R. Gunawan terdapat syarat yang harus dipenuhi apabila menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yaitu data penelitian harus berasal dari populasi berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal atau tidak dilakukan uji asumsi klasik melalui uji normalitas data sebagai berikut: uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal (Pramana, Yordani, Kurniawan, & Yuniarto, 2016, hlm. 125). Pengujian distribusi normal

bertujuan untuk melihat apakah sampel yang diambil mewakili distribusi populasi. Jika distribusi sampel adalah normal, maka dapat dikatakan sampel yang diambil mewakili populasi (Gunawan, 2016, hlm. 92).

- d. Analisis Regresi Linier Berganda adalah membuat matematis dan menganalisis hubungan linier antara variabel dependen atau lebih dari variabel independen (Algifari, 2016, hlm.45). Analisis regresi linier berganda tersebut ditulis dalam rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Keputusan nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Korelasi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

- e. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menunjukkan persentase keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model. Angka ini menggambarkan keeratan data dengan model yang dipasang (Saefuddin, Notodiputro, Alamudi, & Sadik, 2009, hlm. 101–102). Nilai koefisien korelasi r berkisar antar -1 sampai +1, kriterianya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r > 0$ artinya terjadi hubungan yang linier positif antara variabel independen dan variabel dependen.

- 2) Jika $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linear negative antara variabel independen dan variabel dependen.
- 3) Jika $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen dan variabel dependen.
- 4) Jika nilai $r = 1$ artinya telah terjadi hubungan linear sempurna.

Tabel 3.3 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014)

f. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Pengujian hipotesis menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisirkan). (Muhid, 2012, hlm. hlm.129) Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t ini ialah sebagai berikut:

- a) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
- b) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_a ditolak.

Hipotesis penelitian uji parsial sebagai berikut:

a) Kualitas Pelayanan (X_1)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial pada faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_a : Terdapat pengaruh secara parsial pada faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

b) Harga (X_2)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial pada faktor harga terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_a : Terdapat pengaruh secara parsial pada faktor harga terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

2) Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (*sig*). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian simultan pada

skripsi ini menggunakan SPSS 23 *for windows*. Hipotesis penelitian uji simultan sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh secara simultan pada faktor kualitas pelayanan (X₁) dan faktor harga (X₂) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

H_a: Terdapat pengaruh secara simultan pada faktor kualitas pelayanan (X₁) dan faktor harga (X₂) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.

I. Tahapan Penelitian

Penelitian ini disusun dalam beberapa tahap agar menjadi karya ilmiah yang sistematis sebagai berikut:

1. Tahap penelitian, pada tahap ini peneliti menemukan suatu permasalahan penelitian yang kemudian di konsultasikan kepada dosen pembimbing, serta meminta izin untuk dijadikan suatu proposal penelitian untuk diajukan kepada tim seleksi proposal penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan tujuan mendapat persetujuan dan diadakan seminar proposal.
2. Tahap pengumpulan data, pada tahap ini peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data baik data pokok maupun data penunjang lainnya yang di perlukan dalam penelitian dan meneliti langsung ke lapangan. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode yang telah dipilih

sebelumnya yaitu dengan menyebarkan angket kepada nasabah responden dan melakukan wawancara dengan informan dan pihak-pihak yang dianggap bersangkutan dalam pengumpulan data.

3. Tahap pengolahan dan analisis data, pada tahap ini penulis mengolah dan menganalisis data-data yang telah terkumpul menggunakan teknik pengolahan dan analisis mengacu pada metode pengolahan yang telah dipilih untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi sasaran penelitian ini. Kemudian berkonsultasi dengan dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 untuk penyempurnaan dan perbaikan mengenai kekurangan dalam penulisan dan masalah yang diteliti.