

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit dengan cara menyebar angket.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan dengan analisisnya lebih fokus pada data-data numerial (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika, kemudian menghubungkan dengan masalah yang telah ditetapkan sehingga ditemukan kesimpulan untuk membuktikan hubungan antara variabel tersebut seperti yang telah dikehendaki dalam proposal penulisan skripsi ini dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan nasabah tersebut diukur dengan cara membandingkan harapan nasabah dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak bank.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah BRISyariah KCP Pasar Baru di Jl. Pasar Baru, komp. Pasar Baru Permai Blok E kota Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank BRISyariah KCP Pasar Baru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).¹ Dalam penelitian ini digunakan penarikan sampel dengan teknik *simple random sampling*,² yaitu peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel.

¹V. Wiratna Suwarjeni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hlm. 13.

² Hariyadi Sarjono dan Winda Julianita, *Spss vsLisrel*, (Jakarta : Salamba Empat, 2011), hlm. 23.

Untuk mengetahui jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (rata-rata tingkat nasabah)

e = presesi (persen kelonggaran ketidak telitian/batas kesalahan) (0,1)³

$$n = \frac{1847}{1 + 1847 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{1847}{18,48} = 99,945 = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah populasi diambil dari jumlah rata-rata pengunjung, kemudian didapatkan hasil rata-rata (N)1847, dan penelitian ini menggunakan ukuran sampel minimal $\alpha = 0,1$ dengan derajat kepercayaan 10% maka didapatkan ukuran sampel minimal dengan jumlah (n) = 99,945 yang dibulatkan menjadi 100 orang.

D. Data dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, meliputi karakteristik responden

³ *ibid.*, hlm. 31

terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang terbentuk kuesioner atau angket.

Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel dependen atau variabel terikat. Variabel indeviden atau bebas (X) pada penelitian ini adalah *Realibility* /kehandalan, *Responsiveness*/daya tanggap, *Assurance*/jaminan, *Emphaty*/perhatian, *Tangibles*/wujud fisik.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Angket (kuesioner)

Metode pengumpulan data dengan angket dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Atau dapat pula dikatakan bahwa angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa, terstruktur dan terencana, dipakai untuk mengumpulkan data kuantitatif yang digali dari responden.

2. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti; monografi, catatan-catatan serta buku-buku peraturan yang ada.⁴

⁴Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009), hlm. 66.

F. Variabel Penelitian

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut dari seseorang atau nasabah yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau suatu nasabah dengan nasabah yang lain.⁵

Variabel dalam penelitian ini adalah harapan nasabah (Y) dan Tingkat Kinerja BRISyariah KCP Pasar Baru (X) yang memiliki indikator yang sama dikarenakan kedua variabel ini membanding antara harapan (Y) dengan tingkat kinerja (Pelaksanaan Pelayanan) (X).

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Atribut	No Item
Harapan nasabah (X) Pelaksanaan pelayanan (Y)	<i>Reliability</i>	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akuat	1.1
		Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	1.2
		Karyawan melayani nasabah dengan professional	1.3
		Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang	1.4
	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	2.1
		Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	2.2
		Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	2.3
		Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dengan waktu singkat	2.4

⁵Sugiono, *Mentode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hlm. 20.

	<i>Assurance</i>	Keamanan	3.1
		Menyenangkan dalam melayani nasabah	3.2
		Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	3.3
		Komunikasi karyawan bersifat efektif	3.4
	<i>Emphaty</i>	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	4.1
		Pemahaman karyawan terhadap nasabah	4.2
		Perhatian yang tulus karyawan	4.3
		Keramahan karyawan kepada nasabah	4.4
	<i>Taingble</i>	Penampilan karyawan	5.1
		Sarana dan prasarana	5.2
		Fasilitas fisik perusahaan	5.3
		Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	5.4

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

G. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan desain pengukuran dengan skala *Likert* yang terdiri dari dimensi *Importance* yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting dan dimensi *Performance* yaitu sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Tingkat Harapan	Tingkat Pelaksanaan Pelayanan	Skor Penilaian
SP	SB	5
P	B	4
CP	CB	3
TP	TB	2
STP	STB	1

Sumber: J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar.

H. Teknik Analisa Data Pelayanan

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Untuk menguji kevalidan suatu data digunakan rumus:⁶

Tabel 3.3 Rumus Uji Validitas

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana

X = skor item

Y = skor total

XY = skor pernyataan

N = jumlah responden untuk diuji coba

r = korelasi product moment

⁶Nur Asnawi dan Masyhuri, Manajemen Pemasaran, (Malang: UIN Maliki Press, 2011).
hlm. 169

Jika nilai positif dan r hitung lebih besar dari r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur itu reliabel dapat diuji dengan menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut:⁷

Tabel 3.4 Rumus Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai cronbach's alpha > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliabel sebaliknya cronbach's alpha < 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.⁸

⁷*Ibid.*, hlm. 170.

⁸*Ibid.*, hlm. 171.

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana kepuasan nasabah terhadap kinerja BRISyariah KCP Pasar Baru“X”, maka digunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* atau Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Nasabah.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan nasabah dan kinerjanya bagi perusahaan (yang dimaksud perusahaan dalam penelitian ini adalah BRISyariah KCP Pasar Baru). Artinya BRISyariah KCP Pasar Baru seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para nasabah. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan sangat tidak penting.⁹

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk pelaksanaan pelayanan /penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

⁹*Ibid.*, hlm. 240.

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti nasabah sangat puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti nasabah puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti nasabah cukup puas.
- d. Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti nasabah kurang puas.
- e. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti nasabah tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan pelaksanaan pelayanan oleh BRISyariah KCP PasarBaru “X”.¹⁰

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor pelaksanaan pelayanan dengan skor harapan nasabah. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.¹¹

Tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat dari perbandingan harapan nasabah dan kinerja BRISyariah KCP Pasar Baru. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 100

Kelas terendah = 0

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

¹⁰*Ibid.*, hlm. 240.

¹¹*Ibid.*, hlm. 241.

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{100 - 0}{5} = 20$$

Katogorisasi

Nilai > 0,00 – 20,00 = Sangat Tidak Memuaskan

Nilai > 20,00 – 40,00 = Tidak Memuaskan

Nilai > 40,00 – 60,00 = Cukup Memuaskan

Nilai > 60,00 – 80,00 = Memuaskan

Nilai > 80,00 – 100,00 = Sangat Memuaskan

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan pelaksanaan pelayanan BRISyariah KCP PasarBaru yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sedangkan Y merupakan harapan nasabah.

Tabel 3.5 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian harapan pelanggan (Nasabah)

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor harapan nasabah, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan pelayanan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan(nasabah) Bank BRISyariah KCP Pasar Baru dengan:

Tabel 3.6 Rumus Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*

Dimana \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

Kategorisasi untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 5

Kelas terendah = 1

Lebar interval = $\frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$

= $\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$

= $\frac{5-1}{5} = 0,80$

Kategorisasi:

Nilai >4,50 – 5,00 = Sangat Penting/Sangat Baik

Nilai >3,60 – 4,50 = Penting/Baik

Nilai >2,70 – 3,60 = Cukup Penting/Cukup Baik

Nilai >1,80 – 2,70 = Tidak Penting/Tidak Baik

Nilai >1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik¹²

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor harapan nasabah atau pelaksanaan pelayanan seluruh faktor dan atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan nasabah seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Rumus selanjutnya:

Tabel 3.7 Rumus Rata-Rata Total

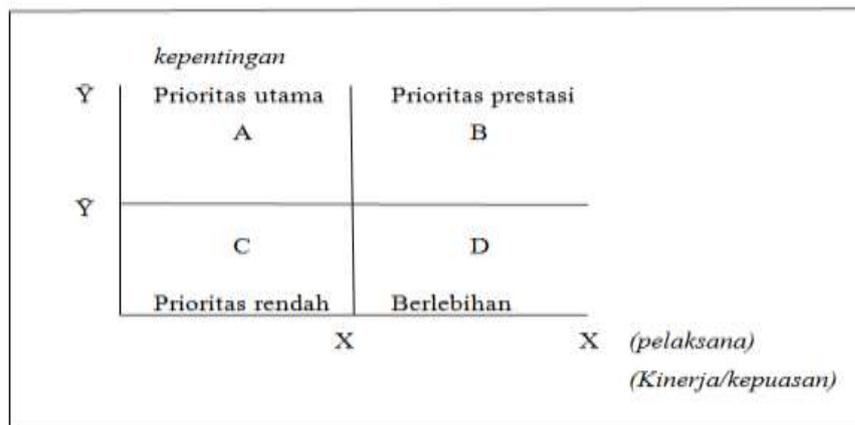
$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K}$	$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$
--	--

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan Pelanggan (nasabah).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.1.

¹²Obe Tridasuki Ponangsera, *op.cit*, hlm. 11



Gambar 3.1: Diagram Kartesius

Sumber: J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, hlm. 242.

Keterangan:

A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan (nasabah), termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan (nasabah) Sehingga mengecewakan/tidak puas.

B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

I. Teknik Pengolahan Data

Dalam teknik pengolahan data dijelaskan tentang langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh penulis dalam mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini, adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pengolahan data, yaitu:

1. Koleksi data, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari pengisian data, dan dokumentasi.
2. Editing kuesioner, seperti memeriksa kembali kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden.
3. Melakukan tabulasi kuesioner yang telah diedit.
4. Memasukkan data-data kuesioner ke dalam SPSS.
5. Melakukan uji validitas kuesioner dan uji reabilitas instrumen.
6. Melakukan analisis item-item pertanyaan kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis*.
7. Mengelompokkan setiap item yang telah di analisis ke dalam kuadran kartesius sesuai dengan tingkat kepentingannya.

J. Tahapan Penelitian

Dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini dilakukan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahapan ini peneliti mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing tentang sebuah desain operasional penelitian yang berjudul strategi

pengembangan kualitas pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru dengan metode *importance performance analysis* yang kemudian oleh dosen pembimbing disetujui untuk dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah disidangkan dan diterima kemudian keluar surat penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II, setelah itu desain operasional skripsi peneliti diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan riset melalui penyebaran angket kepada nasabah di BRISyariah KCP Pasar Baru bagaimana harapan nasabah dan kinerja BRISyariah KCP Pasar Baru.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mengolah data yang diperoleh menggunakan SPSS dan *Importance Performance Analysis*. Setelah data didapatkan yang berupa angka kemudian dijabarkan lagi dan ditarik kesimpulannya.

4. Tahapan Penyesunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan II yang selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan, setelah dianggap sempurna dan layak menjadi sebuah karya tulis ilmiah, maka skripsi ini siap untuk dimunaqasahkan.