

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Pendekatan dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian lapangan adalah penelitian yang menggunakan kehidupan nyata sebagai tempat kajian. Sedangkan penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data angka yang diolah dengan metode statistika.

Penelitian ini bersifat *komparatif*, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membandingkan dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebabnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini sendiri yaitu di kampus UIN Antasari Banjarmasin Jalan Ahmad Yani km 4,5 Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Pradana, 2016). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek

yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah wakil populasi yang diteliti. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain sejumlah tapi tidak semuanya, populasi akan membentuk sampel. Jadi, sampel adalah sekelompok atau sebagian dari populasi.

Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono,2008). Kriteria yang dipakai dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016, dimana mahasiswa angkatan 2016 yang merasakan pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Besaran sampel yang diteliti menurut Nasution dalam bukunya Metode Research (Penelitian Ilmiah) mengatakan bahwa 100 sampel sudah memadai untuk melakukan penelitian. Jadi, dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 orang mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam Sugiyono (2013), penentuan jumlah masing-masing KKM dihitung secara profesional dengan menggunakan rumus:

$$s = n/N \times S$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel setiap unit proporsional

S = Jumlah seluruh sampel yang didapat

N = Jumlah populasi

n = Jumlah masing-masing unit populasi

Berdasarkan rumus diatas, diperoleh jumlah sampel masing-masing fakultas, maka jumlah sampel setiap fakultas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Sampel Populasi

Fakultas	Jumlah Mahasiswa Angkatan 2016			Jumlah Sampel Per Fakultas
	Laki-Laki	Perempuan	Total	
Syariah	52	52	104	$104 \times 809 : 100 = 12,8$ Dibulatkan menjadi 13 orang
Ekonomi dan Bisnis Islam	98	100	198	$198 \times 809 : 100 = 24,4$ Dibulatkan menjadi 24 orang
Tarbiyah dan Keguruan	121	238	359	$359 \times 809 : 100 = 44,3$ Dibulatkan menjadi 44 orang
Dakwah dan Komunikasi	17	21	38	$38 \times 809 : 100 = 4,6$ Dibulatkan menjadi 5 orang
Ushuludin dan Humaniora	53	57	110	$110 \times 89 : 100 = 13,6$ Dibulatkan menjadi 14 orang
Jumlah	341	468	809	100

Sumber : Data Diolah 2021

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan, sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh Oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk sudah jadi berupa publikasi. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan yang sumbernya dari responden, dengan cara membagikan kuesioner kepada responden terkait penelitian. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi : nama, jenis kelamin, usia, jurusan, fakultas, pengguna rekening bank, dan beberapa informan mengetahui tentang pelayanan complian, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness dan kepuasan pelayanan di Bank Kalsel Syariah, Bank BRI Syariah dalam mempengaruhi kepuasan pelayanan mahasiswa.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti, Al-Qur'an, buku-buku, jurnal, artikel, maupun media internet atau lembaga dan instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016 yang membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui Bank Kalsel Syariah dan BRI Syariah dan pihak kampus yang berkaitan dengan data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner atau angket yang merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data efisien bila peneliti tahu variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan responden. Dengan menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur pelayanan. Pada teknik pengumpulan data kuesioner ini merupakan penumpukan data metode kuantitatif.

F. Indikator Pelayanan dan Definisi Operasional Indikator

Penelitian ini lebih fokus kepada kualitas pelayanan dari kedua tempat yaitu pada Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan skala kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan skala *Carter* yaitu :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Indikator Pelayanan

No	Variabel	Dimensi	Teori
1.	Variabel <i>Independen/Bebas</i>	<i>Complian (X1)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman. 2. Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami. 3. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga. 4. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.
		<i>Assurance (X2)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang ramah dan santun. 2. Menyediakan konsultasi keuangan syariah. 3. Keamanan dalam bertransaksi. 4. Produk yang sesuai dengan yang dipromosikan. 5. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas.
		<i>Reliability (X3)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang tepat waktu. 2. Pelayanan yang sama untuk pelanggan. 3. Pelayanan sesuai amanat yang dijanjikan. 4. Pemberian layanan yang cepat. 5. Pelayanan yang tepat dan akurat. 6. Karyawan mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah.

		Tangibles (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik. 2. Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman dan islami. 3. Penampilan karyawan yang syari dan rapi. 4. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas. 5. Lokasi yang mudah dijangkau/Sistem IT yang mendukung. 6. Gerai ATM yang memadai.
		<i>Empathy</i> (X5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyapa nasabah dengan sebutan nama. 2. Menangani keluhan pelanggan dengan cepat. 3. Meminta maaf apabila melakukan kesalahan. 4. Memahami kebutuhan anggota. 5. Memahami dengan senang hati. 6. Penetapan tarif layanan yang rendah. 7. Tidak diskriminatif kepada nasabah.
		<i>Responsiveness</i> (X6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang responsif dan efisien. 2. Penyediaan jasa konsultasi keuangan. 3. Karyawan bersedia membantu nasabah. 4. Karyawan melayani konsumen secara islami. 5. Pegawai selalu bersedia membantu.

Sumber: Data diolah 2021

G. Pengukuran Instrumen Penelitian

1. Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Dalam penelitian ini melibatkan enam variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

- a. Variabel Bebas (*Independent Variable*), merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

2. Skala

Dalam pengukuran instrument penelitian Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), peneliti menggunakan *Skala Likert* yang dibuat dalam bentuk *Cheklis*.

Tabel 3.3
Contoh Pernyataan Skala Likert

No	Kepatuhan Syariah (<i>Syariah Compliance</i>)	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT					

Sumber: Data diolah 2021

Kemudian jawaban responden akan diberi skor penilaian dengan memberi penilaian *Skala Likert* sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju : 5
 S : Setuju : 4
 KS : Kurang Setuju : 3

TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Instrumen Kuantitatif

Analisa pengelolaan data menggunakan bantuan *SPSS 26 for windows*.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka diperlukan pengujian, yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahian suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah, mempunyai validitas tinggi (Sugiyono, 2011). Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya di lakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument di nyatakan valid bila $r_{hitung} > r_{table}$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup apat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. Diakatan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 ($>0,06$), sebaliknya jika memiliki *Cronbach Alpha* kurang dari 0,06 ($<0,06$) maka dinyatakan tidak reliable.

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *cronbach alpha* yaitu memberikan nilai koefisien korelasi setiap butir pertanyaan dengan pertanyaan total. Rumus *cronbach alpha* adalah sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-r)}$$

Keterangan :

α = Koefisien korelasi antara x dan y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi anantara teman

Jika rhitung lebih dari (>) rtabel pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya bila rhitung kurang dari (<) rtabel pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel.

2. Uji Kualitas Data Kuantitatif

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi persyaratan apakah suatu teknik analisis data statistic dapat di gunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat di gunakan beberapa teknik statistic non-paramatrik sebagai alternatif. Uji Normalitas data menggunakan *Kolmogrov-Smirnov test* (Kadir, 2015).

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas data merupakan salah satu syarat untuk menguji Uji-t dan Uji-F. walaupun dengan demikian, dalam keadaan terpaksa

untuk kasus uji hipotesis perbedaan dua rata-rata dari kelompok yang tak homogeny dapat menggunakan pendekatan statistic uji-t (Kadir, 2015). uji homogenitas data menggunakan Homegenitas *varias* dua buah variabel

I. Uji Hipotesis Kuantitatif

1. Uji t

Uji kuantitatif ini menggunakan metode uji perbedaan dua parameter rata-rata, dimana merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian komparatif, ini di gunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara kelompok sampel. Adapun metode analisa yang digunakan adalah Uji-t sampel bebas, dimana sampel dan keberadaan tidak saling mempengaruhi, dengan tingkat signifikansi 0,05 (Kadir, 2015). Apabila Uji t independent Test tidak dapat dilakukan karena asumsi normalitas tidak terpenuhi maka uji yang dilakukan adalah menguunakan uji Mann Whitney U Test disebut juga dengan Wilcoxon Rank Sum Test.