

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan data yang sebenarnya kemudian disusun, diproses, dan dianalisis untuk memberikan gambaran umum tentang masalah yang dihadapi. Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang identik dengan angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini dikenal dengan metode ilmiah karena memenuhi prinsip ilmiah, yaitu konkret/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode penemuan karena metode ini dapat ditemukan dan mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru (Sugiyono, 2016)

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai objek penelitian yaitu mengenai bagaimana evaluasi tingkat kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis* di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru, Selain itu juga pendekatan ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan responden dengan metode deskriptif ini dimaksudkan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara

sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat-sifat dari suatu fenomena yang diselidiki.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani yang beralamat di Jl. Pangeran Suryanata, Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70714.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah tingkat kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru yang diukur dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*

D. Data dan Sumber Data

Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang diteliti disebut sumber data. Data penelitian digolongkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian (Sugiyono, 2016). Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah berupa data hasil observasi, kuesioner dan wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2016).. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, jurnal penelitian evaluasi tingkat kepuasan Nasabah dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* serta skripsi yang relevan dengan penelitian penulis.

E. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah bidang universal yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan disimpulkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Pegadaian Syariah.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat merepresentasikan karakteristik yang dijelaskan. Ada beberapa teknik yang bisa digunakan untuk menentukan seberapa banyak sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan dicari

Z = skor kepercayaan 95% = 1,96 (sudah ditetapkan)

P = maksimal estimasi = 0,5 (sudah ditetapkan)

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$0,1^2$$

$$n = 3,8416 \cdot 0,25$$

$$n = 96,04$$

Menurut Frankel & Wallen, jika metode yang digunakan adalah deskriptif jika jumlah sampel yang digunakan diatas 95, maka sampel tersebut digenapkan menjadi 100 sampel. Tujuannya agar mengantisipasi jika ada data-data yang tidak valid dari 96 sampel tersebut. Jadi pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 100 orang nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru (Sugiyono, 2016).

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner/ angket, observasi lapangan untuk mendapatkan informasi secara langsung dan dokumentasi untuk mendapatkan bukti penelitian yang dilakukan. Lalu kuesioner juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala Likert 5 point berbentuk Checklist. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu dengan skor 1 sampai 5 sebagai berikut :

1. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab. Instrumen ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang di wakili oleh setiap nilai skor.

Variabel	Sub Faktor	Indikator	Skala Likert				
			1	2	3	4	5
Kepuasan Nasabah	- Tangible (Bukti Langsung)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi. 2. Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual 3. Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian. 					
	- Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah. 2. Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah. 3. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan 					
	- Responsiveness (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan. 2. Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah. 3. Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan 					
	- Empaty (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah. 2. Karyawan terlebih dahulu meminta maaf 					

	- Assurance (jaminan)	kepada nasabah apabila terpaksa menunggu. 3. Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial 1. Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin. 2. Nasabah aman melakukan transaksi. 3. Kemampuan karyawan berkomunikasi					
--	-----------------------	---	--	--	--	--	--

Keterangan :

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert's*. *The Likert scale asks respondents to indicate the extent to which they either agree or disagree with a series of mental belief or behavioral belief statement about a given object.*

Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

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”. Setiap item diberi pilihan respons yang tertutup.

Untuk pengukuran atribut digunakan Skala *Likert*. Dalam skala ini dibagi atas lima kategori jawaban yang menunjukkan derajat kepentingan (untuk data harapan), dan derajat kepuasan (untuk data kinerja/persepsi), yang terdiri dari:

a. Nilai Harapan

Jawaban sangat penting diberi nilai: 5

Jawaban penting diberi nilai: 4

Jawaban biasa diberi nilai: 3

Jawaban tidak penting diberi nilai: 2

Jawaban sangat tidak penting diberi nilai: 1

b. Nilai Kinerja / Persepsi

Jawaban sangat puas diberi nilai: 5

Jawaban puas diberi nilai: 4

Jawaban biasa diberi nilai: 3

Jawaban tidak puas diberi nilai: 2

Jawaban sangat tidak puas diberi nilai: 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2015: 329). Pada penelitian ini dokumen terbagi menjadi dua, yaitu dokumen berbentuk gambar dan dokumen berbentuk tulisan. Dokumen gambar diperoleh pada saat melakukan wawancara dan observasi, sedangkan dokumen tertulis pada saat melakukan wawancara dan observasi berupa data profil. Saat wawancara dengan informan peneliti mendokumentasikannya sebagai bukti wawancara.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas Instrumen Penelitian

Digunakan untuk mengukur sudah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu dari dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan adalah korelasi product moment dari pearson yaitu:

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

r_{xy} : Koefisien validitas item yang dicari

X : Skor responden untk tipa item

Y : Total skor tiap responden dari seluruh item

$\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nila signifikannya > 0,01 atau 1%. Jika nilai signifikikan < 0,01 atau 1% maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reabilitas dari adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Dalam

penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach, karena jenis data dalam penelitian ini adalah data interval, yakni sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Keterangan:

Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya Butir Item

$\sum s^2$: Jumlah Varian Skor dari tiap-tiap butir item

st^2 : Varian Total

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α) . Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program Spss 23.

Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Nilai Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Tidak Reliabel
0,20 s/d 0,40	Kurang Reliabel
0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s/d 0,80	Reliabel
0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan penguraian metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat bergantung pada jenis, penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian.

1. Metode Importance Performance Analysis

Importance and Performance Analysis (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau adalah suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan sebuah program pemasaran yang efektif.

Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan pelaksanaan. Pengukuran tingkat kepentingan dan pelaksanaan suatu atribut dapat menggunakan skala likert. Dalam metode IPA atribut yang diteliti akan di petakan kedalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat wilayah atau kuadran, yaitu prioritas utama (A), pertahankan prestasi (B), berlebihan (C), dan prioritas rendah (D). Penentuan posisi suatu atribut ke dalam 4 wilayah tersebut tergantung pada nilai rata-rata atribut secara keseluruhan. Adapun tahapan pengolahan dengan metode IPA adalah :

- a. Tahap pertama menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan harapan/kepentingan: =

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

TKi = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

- b. Tahap kedua menghitung skor rata-rata kinerja dan harapan/kepentingan seluruh nasabah.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan

\bar{X} = skor rata – rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata – rata tingkat harapan

$\sum Xi$ = Jumlah skor tingkat kinerja

$\sum Yi$ = Jumlah skor tingkat kepentingann

n = Jumlah responden

- c. Selanjutnya menghitung skor rata-rata atribut tingkat kinerja dan harapan/kepentingan secara keseluruhan dengan rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{x} i}{k} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{y} i}{k}$$

X = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh atribut

Y = Rata-rata skor tingkat harapan produk seluruh atribut

K = banyaknya atribut pelayanan

- d. Pemetaan atribut pada tahapan ini rata-rata setiap atribut dipetakan ke dalam Diagram Kartesius dengan kemungkinan 4 posisi kuadran. Posisi setiap atribut tergantung kepada nilai rata-rata atribut dan penjelasan masing-masing kuadran dalam metode IPA adalah sebagai berikut:

Harapan

Y

Kuadran I (prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

X

Kinerja