

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang situasi saat ini dan interaksi dalam konteks sosial, seperti masyarakat atau lembaga tertentu (Suryabrata, 2005). Penelitian ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data secara langsung dari lapangan untuk menggali informasi yang berkaitan dengan korelasi antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap produk rahn di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menghasilkan data yang berlandaskan pada aspek positivisme, dengan keyakinan bahwa fenomena dapat dikelompokkan, bersifat relatif stabil, dapat diukur, teramati, dan memiliki hubungan sebab-akibat yang dapat diteliti. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi suatu populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data melalui alat penelitian, kemudian menganalisis data secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. (Sugiyono, 2016).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura, yang berlokasi di Jalan A. Yani Km 37,5 Sungai Paring Martapura. Pemilihan lokasi di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura dipilih karena dianggap relevan dengan

topik penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut tentang hubungan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan produk rahn.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Mencakup 100 nasabah yang menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura.

2. Objek Penelitian

Hubungan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan produk Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk kepada kelompok subjek yang akan digunakan sebagai dasar untuk menggeneralisasi hasil penelitian. populasi didefinisikan sebagai seluruh subjek yang memiliki karakteristik atau sifat yang setidaknya sama (Sugiyono, 2016). Dalam konteks penelitian ini, populasi meliputi seluruh nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Martapura, yang jumlahnya lebih dari 3000 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah representasi dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2016). Pada saat populasi sangat besar, terkadang

peneliti tidak memiliki kemampuan untuk menguji seluruhnya karena adanya kendala sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan waktu yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti dapat menggunakan sampel, yang merupakan sebagian kecil dari populasi tersebut. Dikarenakan terbatasnya waktu, peneliti tidak melakukan penelitian terhadap seluruh nasabah pembiayaan Rahn, melainkan hanya sebagian yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Perhitungan banyaknya sampel dengan keadaan jumlah populasi tidak diketahui dapat menggunakan rumus Lemeshow. Berikut rumus dari Lemeshow :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

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

maka :

z = 95 % = 1,96

p = 0,5

$$d = 10\% = \frac{10}{100} = 0,1$$

maka perhitungan rumusnya adalah

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 (0,5)}{0,02}$$

$$n = \frac{00,9604}{0,01}$$

$$= 96,04$$

Sehingga, berdasarkan perhitungan, penelitian ini membutuhkan minimal 96 responden, yang akan dibulatkan menjadi 100 responden oleh peneliti. Alasan penggunaan rumus yang diadopsi dari Lemeshow (1997) adalah karena populasi yang ditargetkan sangat besar dan berfluktuasi dalam jumlahnya.

E. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang pada penelitian ini berupa data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan informasi digunakan untuk menginvestigasi pada suatu kelompok orang atau sampel tertentu, data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan alat penelitian. Sebagai contoh, data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui respon kuesioner dari nasabah yang telah diolah untuk

menganalisis kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap di di Pegadaian Syariah Cabang Martapura.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian berupa data primer, berupa informasi yang dihasilkan langsung melalui penggunaan kuesioner, dan berisi tanggapan-tanggapan dari para responden mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan di Pegadaian Syariah Cabang Martapura.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada bertujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang sedang diselidiki. Data yang didapatkan dari kuisisioner menggunakan metode skala. Skala sebagaimana dijelaskan oleh Azwar (2012), merupakan sebuah alat pengukuran aspek melalui indikator perilaku dijabarkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Dalam penelitian mengenai kepuasan nasabah, data yang diperlukan diperoleh melalui dua jenis skala, yakni skala kepuasan nasabah untuk mengukur tingkat kepuasan subjek penelitian, dan skala kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan menggunakan teknik kuisisioner.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengiriman pertanyaan tertulis kepada responden, dalam hal ini adalah nasabah Pegadaian Syariah cabang Martapura (Sugiyono, 2016). Teknik ini

digunakan untuk mendapatkan data dari nasabah terkait dengan berbagai variabel.

Dalam kuesioner ini, pertanyaan-pertanyaan disusun berdasarkan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi kelompok orang terhadap fenomena sosial tertentu. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator variabel, dan indikator tersebut digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Ananda & Yulianti, 2019:71).

Pengukuran dengan skala Likert melibatkan lima tingkat respons, dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Skala Linkert Penelitian

Skor	Skala	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Kurang Setuju	KS
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

G. Desain Pengukuran

1. Operasional Variabel

Operasional variabel merujuk pada variabel-variabel yang digunakan sebagai indikator oleh peneliti. Tujuan dari operasional variabel adalah untuk membatasi cakupan permasalahan agar tidak terlalu luas. Sugiyono (2016) menguraikan definisi operasional sebagai proses menetapkan sifat atau karakteristik yang sedang diteliti sehingga dapat diukur sebagai variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sementara variabel terikat adalah kepuasan konsumen, seperti yang dijelaskan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3. 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1. Penampilan menarik dan sopan 2. Lokasi 3. Akses Lokasi 4. Fasilitas ruang antri 5. Area parkir
Kualitas Pelayanan	<i>Realibility</i> (kehandalan)	1. Pelayanan tepat waktu 2. Tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan 3. Menangani masalah
Kualitas Pelayanan	<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Berprilaku sopan, ramah dan baik

Lanjutan Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
		2. Memberikan rasa aman
Kualitas Pelayanan	<i>Empathy</i> (perhatian)	1. Dalam pelayanan tidak lupa menyebut nama nasabah 2. Jam pelayanan operasional
Kualitas Pelayanan	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Memberikan informasi pelayanan dengan jelas 2. Bersedia membantu nasabah dalam kesulitan
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah keseluruhan	1. Secara keseluruhan puas terhadap kualitas pelayanan 2. Mengatakan hal yang positif
Kepuasan Nasabah	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai harapan 2. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
Kepuasan Nasabah	Minat pembelian ulang	1. Menggunakan kembali produk

Lanjutan Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Nasabah		2. Menggunakan pelayanan produk secara berulang
Kepuasan Nasabah	Kesediaan untuk merekomendasi	1. Berminat untuk merekomendasi produk atau jasa

2. Teknik Pengujian Instrumen

Instrumen penelitian mengacu pada metode atau alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang sedang diselidiki (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penting untuk memastikan bahwa alat ini memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian merujuk pada sejauh mana instrumen tersebut dapat dianggap sah atau tepat dalam mengukur jawaban yang diberikan oleh responden melalui kuesioner. Validitas responden dapat diuji dengan dua cara. Cara pertama adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, dan jika r hitung lebih besar daripada nilai r tabel dan bersifat positif, maka pertanyaan atau indikator dianggap valid sesuai dengan (Ghozali, 2016). Cara kedua adalah dengan memeriksa nilai signifikansi, di mana jika hasilnya $\leq 0,05$, instrumen dianggap valid menurut Solikhah & Amyati (2022). Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan metode nilai signifikansi $\leq 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi apakah jawaban yang diberikan oleh responden melalui kuesioner dapat dianggap dapat diandalkan. Suatu alat ukur dianggap reliabel apabila respon dari responden terhadap pertanyaan kuesioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2016). Dalam pengujian

reliabilitas, jika nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60, itu menandakan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan, sesuai dengan pandangan yang sama yang disampaikan oleh Ghozali (2016).

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk menilai sejauh mana ada hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur derajat hubungan menggunakan rumus korelasi *product moment* seperti yang dijelaskan berikut ini (Sugiyono, 2016).

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien relasi

$\sum x_i$ = Variabel kualitas pelayanan

$\sum y_i$ = Variabel kepuasan nasabah

n = banyaknya responden

Menilai seberapa kuat atau lemah korelasi, digunakan kriteria interpretasi yang terdapat dalam tabel 3.3.

Tabel 3. 3. Interval Koefesien Korelasi

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0.19	Korelasi sangat lemah
0.20 - 0.39	Korelasi lemah
0.40 - 0.59	Korelasi sedang
0.60 - 0.79	Korelasi kuat
0.80 - 1.00	Korelasi sangat kuat

2. Uji Signifikasi

Pengujian tingkat signifikansi dalam menilai korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah digunakan untuk memvalidasi apakah hubungan antara kedua variabel tersebut secara statistik signifikan. Signifikansi dari hubungan antara kualitas pelayanan dan variabel lainnya dapat diidentifikasi saat nilai signifikansi kurang dari 0,05.

3. Uji Koefesien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan menguji variabel kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah.