BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan cara meneliti langsung ke objek penelitian untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.(Supardi, 2005, hlm. 34) Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara meneliti pengaruh pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menyajikan hasil data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.(Sugiyono, 2014, hlm. 7)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 yang terletak di Jalan Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 ini adalah karena Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang telah menerapkan sistem syariah dalam praktik operasionalnya. Lokasi tersebut dianggap layak dan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki peneliti, serta sesuai dengan permasalahan yang peneliti ambil..

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel merupakan sumber utama untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam mengungkapkan fenomena atau realitas yang dijadikan fokus penelitian kita.(Neolaka, 2014, hlm. 41) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono, 2014, hlm. 80) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 yang berjumlah 57.115 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi,(Supardi, 2005, hlm. 114) karena populasinya terlalu banyak dan tidak memungkinkan penulis untuk meneliti secara keseluruhan, maka penentuan ukuran sampel responden dapat dilakukan dengan menggunakan rumus statistik *Slovin* (1960), sebagai berikut:(Suharso, 2009, hlm. 61)

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir = 10%

Jadi, jumlah sampel yang diperlukan adalah :

$$n = \frac{57.115}{1 + 57.115\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{57.115}{572{,}15}$$

$$n = 99{,}82$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan tersebut, bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 adalah 100 responden.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu.(Herdiansyah, 2012, hlm. 116) Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian.(Sugiyono, 2014, hlm. 137) Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

b. Data Sekunder adalah data-data pendukung yang telah dikumpulkan atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.(Sugiyono, 2014, hlm. 137) Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengambil dari buku-buku dan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
   a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan produk dan jasa di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.
   b. Dokumentasi, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.(Sugiyono, 2014, hlm. 142) Dalam penelitian ini kuesioner atau angket diisi oleh nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data-data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan.(Basrowi & Suwandi, 2008, hlm. 152) Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

F. Skala Pengukuran

Dalam kuesioner atau angket ini, penulis menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaaan sosial, di mana variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item pernyataan.(Sarjono & Julianita, 2011, hlm. 6) *The Likert scale asks respondents to indicate the extent to which they either agree or disagree with a series of mental belief of behavioral belief statements about a given object*.(Hair, Bush, & Ortinau, 2003, hlm. 422) Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

a. Sangat Setuju diberi skor 5
b. Setuju diberi skor 4
c. Netral diberi skor 3
d. Tidak Setuju diberi skor 2
e. Sangat Tidak Setuju 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.(Basrowi & Suwandi, 2008, hlm. 94) Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *Likert* dalam bentuk *checklist*.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel I

Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Teori
Pelayanan Prima (X_1)[1]	a. *Ability* (Kemampuan)	1) Karyawan mampu melayani nasabah dengan sangat baik 2) Karyawan memiliki pengetahuan dan memahami produk yang di tawarkan 3) Karyawan mampu berkomunikasi dan	Atep Adya Barata

		menjaga hubungan baik dengan nasabah	
	b. *Attitude* (Sikap)	4) Karyawan mengucapkan salam, ramah dan sopan, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah	
	c. *Appearance* (Penampilan)	5) Karyawan berpakaian rapi, sopan, menarik, dan menutup aurat sesuai syariat Islam	
	d. *Attention* (Perhatian)	6) Karyawan perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah 7) Karyawan menerima masukan dan kritikan dari nasabah	
	e. *Action* (Tindakan)	8) Karyawan mewujudkan kebutuhan nasabah	
	f. *Accountability* (Tanggung Jawab)	9) Karyawan selalu amanah dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi 10) Karyawan jujur dan bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir	
Kualitas Produk $(X_2)^2$	a. *Performance* (Kinerja)	11) Adanya kemudahan dalam menggunakan produk 12) Setoran pembukaan tabungan sudah sesuai dengan kemampuan nasabah	David Garvin
	b. *Features* (Fitur)	13) Adanya fasilitas *e-banking*	
	c. *Reliability* (Keandalan)	14) Biaya administrasi yang terjangkau 15) Produk dan jasa dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang	
	d. *Conformance* (Kesesuaian)	16) Produk dan jasa sesuai dengan prinsip syariah	
	e. *Durability* (Daya tahan)	17) Produk dan jasa memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan	

	f. *Serviceability* (Pelayanan)	18) Karyawan melayani keluhan nasabah terhadap produk yang digunakan 19) Kemudahan dalam tarik tunai, transfer, cek saldo, dan lain-lain dapat dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	
	g. *Aesthetics* (Keindahan)	20) Nama dari produk dan jasa memiliki citra yang baik	
	h. *Fit and Finish* (Sesuai dan selesai)	21) Keunggulan dari produk dan jasa sesuai dengan yang disampaikan karyawan	
Nilai Pelanggan (X_3)[3]	a. *Emotional Value* (Nilai emosional)	22) Menjadi nasabah membuat perasaan tenteram karena sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam 23) Nasabah merasa senang dalam menggunakan produk dan jasa 24) Nasabah merasa aman dalam bertransaski	Sweeney & Soutar
	b. *Social Value* (Nilai sosial)	25) Bank menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah	
	c. *Quality /Performance Value* (Nilai kualitas atau nilai kinerja)	26) Manfaat dari produk dan jasa bank sesuai dengan harapan nasabah	
	d. *Price/Value for Money* (Harga atau nilai untuk uang)	27) Produk, layanan, dan tempat yang disediakan sesuai dengan harga yang dibayarkan	
Kepuasan Nasabah (Y)[3]	a. *Overall Customer Satisfaction* (Kepuasan nasabah keseluruhan)	28) Perasaan puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan	Fandy Tjiptono
	b. *Confirmation of Expectations* (Konfirmasi	29) Produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	

	harapan)		
	c. *Repurchase Intention* (Niat beli ulang)	30) Produk dan jasa akan digunakan kembali di lain waktu	
	d. *Willingness to Recommend* (Kesediaan untuk merekomendasi)	31) Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk dan jasa bank kepada teman atau keluarga	
	e. *Customer Dissatisfaction* (Ketidakpuasan nasabah)	32) Pernah melakukan komplain 33) Nasabah beralih ke bank lain 34) Nasabah memberikan komplain atau kesan yang buruk dan disebarkan kepada orang lain	

Sumber:
[1]Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, 2017.
[2]Nurul Huda dkk., *Pemasaran Syariah; Teori dan Aplikasi*, 2017.
[3]Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, 2014.

H. Teknik Pengolahan Data

Agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data, maka penulis melakukan beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Editing*, yaitu melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Pada prinsipnya, proses *editing* bertujuan agar data yang nanti akan dianalisis telah akurat, lengkap dan dapat dilakukan proses selanjutnya.(Muhammad, 2008, hlm. 206) Dalam melakukan proses editing data, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses editing, antara lain:

a. Pengambilan sampel

Perlu dicek saat pengambilan sampel sudah memenuhi kaidah-kaidah pengambilan sampel atau belum. Kegiatan berupa pengecekan kategori sampel, jenis sampel yang digunakan dan penentuan jumlah sampel.

b. Kejelasan data

Kegiatan pada tahap ini adalah mengecek apakah data yang telah masuk dapat dibaca dengan jelas, jika terdapat tulisan tangan atau singkatan yang kurang jelas perlu dilakukan verifikasi kepada pengumpulan data.

c. Kelengkapan isian

Tahap ini dilakukan pengecekan apakah isian responden ada yang kosong. Ada dua kemungkinan, memang tidak ada jawaban atau karena responden menolak memberikan jawaban.

2. *Coding*, yaitu pemberian tanda, simbol atau kode bagi tiap-tiap data untuk yang termasuk dalam kategori yang sama, dalam penelitian ini sedang disesuaikan dengan variabel penelitian dengan kode.(Tanzeh, 2009, hlm. 67)
3. *Tabulating*, yaitu usaha penyajian data yang dilakukan dengan bentuk tabel.(Tanzeh, 2009, hlm. 68) Dengan tabulasi, data yang berserakan dapat disusun dan dirangkum sehingga dapat dibaca.
4. *Analysis*, yaitu mengelompokkan data berdasarkan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan dalam menjawab rumusan

masalah yang digunakan, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statiska. Analisis deskriptif adalah analisis yang bersifat penjelasan tentang karakteristik responden yang meliputi, usia responden, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden dan pekerjaan responden.

Analisis statistika yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam skala *Likert* untuk dianalisis dengan perhitungan terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* untuk menguji apakan ada pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen atau tidak.

Berikut ini tahapan pengujian data dari hasil kuesioner dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Demi menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner harus melalui dua tahap uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melaksanakan fungsi ukurnya. Dalam penelitian ini untuk menguji kevalitan digunakan uji validitas item, dengan

menggunakan rumus korelasi *product moment* dari *Pearson*.(Wijaya, 2013, hlm. 17) Pengujian validitas menggunakan bantuan program SPSS 22 *for windows* dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total. Kriterianya jika nilai r_{hitung} lebih besar (>) dari nilai r_{tabel}, maka item intrumen dinyatakan valid,(Muhidin & Abdurahman, 2007, hlm. 36) hal ini juga dapat dilihat dari nilai r (signifikansi), dikatakan valid jika r < a = 0,05 atau pada tingkat signifikansi 5%.(Tanzeh, 2009, hlm. 73)

b. Uji Reliabilitas

Bila alat ukur sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu diuji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil penelitian pengukuran yang konsisten.(Abdullah, 2015, hlm. 261) Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji ini menggunakan koefisien *Alpha-Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau 60% maka dapat dikatakan semua instrument tersebut sudah reliabel.(Tanzeh, 2009, hlm. 73)

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas dan autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat (variabel *dependen*) dan variabel bebas (variabel *independen*) keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak.(Priyatno, 2010, hlm. 54) Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal *p-plot* data dikatakan berdistribusi normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dan bisa menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil Kolmogorov-Smirnov e" 0,05, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.(Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 179)

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinieritas*. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Untuk mendeteksi adanya *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman

suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai VIF ≤ 4 atau 5.(Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 176)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot, yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstandarisasi (*ZPRED*) dengan Residul standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED*.(Muhammad, 2008, hlm. 64)

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Untuk mendeteksi ada tidaknya *autokorelasi*, melalaui tabel *Durbin-Watson* yang dapat dilakukan melalui program SPSS, di mana secara umum dapat diambil patokan, yaitu:

1) Jika angka D-W di bawah - 2, berarti *autokorelasi* positif.
2) Jika angka D-W di bawah + 2, berarti *autokorelasi* negatif.

3) Jika angka D-W di antara - 2 sampai dengan + 2, berarti tidak *autokorelasi*.(Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 178)

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun mengenai alat analisis statistika yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yaitu prosedur yang berfungsi untuk melihat hubungan linier antara lebih dari satu variabel yang diidentifikasi sebagai variabel independen atau bebas dengan satu variabel lain yang diidentifikasi sebagai variabel dependen atau tergantung.(Sarwono & Salim, 2017, hlm. 45) Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam hal ini penelitian yang digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan prima, kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

Analisis regresi linier berganda tersebut dapat ditulis dalam bentuk rumus:(Sugiyono, 2014, hlm. 192)

$Y = \alpha + b1.\ x1 + b2.\ x2 + b3.\ x3$

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

α : Konstanta

$x1$: Pelayanan Prima

$x2$: Kualitas Produk

*x*3 : *Customer value*

*b*1, *b*2, *b*3 : Koefisien korelasi

4. Pengujian hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) secara bersama-sama. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k - 1) (n - k). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel *ANOVA*. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.(Priyatno, 2011, hlm. 51)

b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji T dapat dlilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = n - k, maka diperoleh nilai t. Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung}. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.(Priyatno, 2011, hlm. 52)

J. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis ditempuh dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan

   Pada tahapan ini penulis mempelajari permasalahan yang akan diteliti, kemudian pada tanggal 25 April 2019 mengkonsultasikannya dengan Pak Hariyanto, SE., M.M selaku dosen penasihat untuk meminta arahan dan akan dituangkan dalam desain operasional skripsi, setelah proposal disusun, pada tanggal 07 Agustus 2019 meminta persetujuan serta tanda tangan dari dosen penasihat dan persetujuan serta tanda tangan dari Ketua Jurusan kemudian diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, setelah proposal diterima pada tanggal 13 Agustus 2019, dan Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menentukan SPJ dengan nomor : B-2611/Un.14/III.5/PP.00.9/08/2019, maka dapat diketahui tim pembimbing dari penulis, yaitu pembimbing I, H. Badrian, S.Ag., M.Ag dan pembimbing II, Hariyanto, S.E., M.M, lalu diadakan seminar proposal pada tanggal 12 September 2019.

2. Tahap Pengumpulan Data

   Pada tahapan ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan tentang penelitian yang ada di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan. Adapun waktu yang digunakan dalam pengumpulan data atau riset terhitung sejak dimulai awal penelitian hingga akhir penelitian tersebut.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

   Setelah semua data terkumpul kemudian data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan. Setelah itu, dikonsultasikan kepada dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II dalam rangka perbaikan dalam kesempurnaan susunan pembuatan skripsi.

4. Tahap Penyusunan Akhir

   Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh dengan berdasarkan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaan, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II. Selanjutnya, diadakannya perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk di *munaqasyah* kan di hadapan tim penguji skripsi.