BAB III

METODE PENELITAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian lapangan *(field research)* yakni penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang dilaksanakan dilokasi tertentu atau lokasi yang sudah dipilih, yang ditentukan sebagai tempat untuk mengamati fenomena objektif Fathoni 2017 dalam "Buku Ajar Metode Penelitian".(Rini Fitri, 2025). Melalui metode ini, penelitian dapat mengamati dan memahami kondisi objek penelitian secara langsung tanpa adanya rekayasa.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena dengan pendekatan kuantitatif deskriptif data yang dikumpulkan dan dianalisis berbentuk angka dan statistik, seperti skor harapan dan kinerja dari nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin, yang berlokasi di Jln. A. Yani Kebun Bunga KM 4,5, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Pemilihan lokasi penelitian di PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin didasarkan pada beberapa pertimbangan akademik dan empiris. Pertama, unit Pegadaian ini merupakan salah satu cabang yang memiliki jumlah

nasabah yang cukup besar dan beragam, baik dari segi usia, pekerjaan, maupun jenis layanan yang digunakan, sehingga dinilai representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kota Banjarmasin.

Kedua, secara operasional, lokasi Pegadaian Syariah Kebun Bunga tergolong strategis karena berada di kawasan Banjarmasin Timur yang padat aktivitas ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Kondisi ini menjadikan cabang tersebut aktif dalam transaksi pembiayaan dan layanan syariah, sehingga menjadi objek yang relevan untuk penelitian tentang indeks kepuasan nasabah.

Ketiga, pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan kemudahan akses peneliti terhadap data dan responden, sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan lebih efektif dan akurat. Dengan demikian, lokasi penelitian ini tidak hanya strategis secara geografis, tetapi juga memiliki nilai ilmiah dan praktis dalam memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah di Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT**.** Pegadaian Syariah Kebun Bunga yang telah menggunakan layanan pembiayaan atau produk syariah lainnya. Secara operasional, populasi yang dimaksud mencakup:

   a. Nasabah aktif yang telah melakukan transaksi dalam kurun waktu enam bulan terakhir ;

      1) Baik nasabah baru maupun lama,

2) Dengan jumlah 1000 jiwa

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin yang telah menggunakan layanan pembiayaan atau produk syariah lainnya. Berdasarkan informasi dan data operasional yang diperoleh dari pihak PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin, jumlah nasabah aktif yang menjadi dasar penentuan populasi penelitian adalah sebanyak 1.000 nasabah. Jumlah tersebut merupakan data yang diberikan oleh pihak perusahaan dan digunakan sebagai dasar dalam penentuan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin.

Populasi ini dipilih karena dianggap memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga relevan untuk dijadikan sumber informasi dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah melalui metode CSI.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan untuk memperoleh gambaran yang representatif dari populasi, yaitu seluruh nasabah aktif PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga yang telah menggunakan layanan pembiayaan atau produk syariah lainnya. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, tidak mungkin seluruh nasabah menajadi pilihan.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, serta margin eror sebesar 10%. Tingkat kesalahan sebesar 10% dipilih karena penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk

menggambarkan tingkat kepuasan nasabah, bukan untuk melakukan pengujian hipotesis atau generalisasi dengan tingkat presisi tinggi. Penggunaan margin error 10% dinilai sudah memadai untuk memperoleh sampel yang representatif dan tetap realistis dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, akses responden, dan sumber daya penelitian.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yang sesuai digunakan pada penelitian kuantitatif deskriptif ketika jumlah populasi diketahui dan diperlukan tingkat kesalahan tertentu. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Dengan :

n = ukuran sample

N = 1.000 (jumlah nasabah aktif)

e = 0,10 (batas toleransi kesalahan 10%) Maka perhitungannya

$$\frac{1000}{1 + 1000\,(0{,}1)^2} = 91$$

Dengan demikian, jumlah minimal responden (sampel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak **91 orang**.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, tidak mungkin seluruh nasabah dijadikan responden. Oleh karena itu, diperlukan teknik pengambilan

sampel yang tepat agar hasil penelitian tetap valid dan dapat digeneralisasikan.

Setelah jumlah sampel ditentukan, teknik pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria atau tujuan tertentu yang relevan dengan objek penelitian. Teknik ini dipilih karena peneliti hanya memerlukan responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan Pegadaian Syariah dan mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Penetapan kriteria sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar relevan dan mampu memberikan penilaian yang akurat terhadap kualitas pelayanan PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin.

Penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Nasabah aktif yang telah melakukan transaksi dalam enam bulan terakhir;
2. Pernah menggunakan layanan pembiayaan atau produk Pegadaian Syariah,
3. Berusia minimal 17 tahun atau telah cakap hukum,
4. Mampu memberikan penilaian terhadap seluruh indikator pelayanan berdasarkan pengalaman pribadi secara lengkap dan konsisten.

Kriteria nasabah aktif dan pernah menggunakan layanan ditetapkan agar responden memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang dinilai. Batas usia minimal 17 tahun ditetapkan agar responden mampu memahami pernyataan dalam kuesioner dan memberikan penilaian secara rasional. Selain itu, kriteria

kemampuan memahami dan mengisi kuesioner secara lengkap ditetapkan untuk menjamin kualitas dan keabsahan data yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan nasabah melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Meskipun populasi telah ditetapkan berdasarkan data nasabah aktif, peneliti tetap menetapkan kriteria responden dalam proses pengambilan sampel. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa responden yang terpilih benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan Pegadaian Syariah serta mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kriteria seperti pernah menggunakan layanan Pegadaian Syariah, berusia minimal 17 tahun, dan mampu memberikan penilaian secara lengkap terhadap indikator pelayanan tetap diperlukan guna memperoleh data yang valid dan relevan dengan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Teknik *purposive sampling* dipandang sesuai dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini, karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, serta menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan berdasarkan pengalaman nyata mereka. Dengan demikian, teknik ini sangat mendukung keberhasilan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menjadi inti dalam penelitian ini.

E. Data dan Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian diatas, maka jenis data dan sumber data

penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

   Adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber utamanya oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Data ini bersifat asli dan belum pernah diolah sebelumnya, sehingga memberikan gambaran yang akurat dan relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

   Sanusi (2012) juga mengidentifikasikan data primer sebagai data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

   Adalah informasi yang dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya dan digunakan kembali oleh peneliti untuk mendukung penelitian mereka. Data ini telah diproses dan di sajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti laporan, table, atau grafik, sehingga memudahkan analisis lebih lanjut.

   Menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian dan penulisan hukum menyatakan bahwa data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan primer.(Ahmad dkk, 2024)

F. Variabel dan Indikator

Tabel 3. 1 Variabel dan indikator Kepuasan Konsumen

No	Variabel	Dimensi	indikator	Skala

1	Kepuasan Konsumen	. Kesesuaian Harapan *(Expectation Confirmation)*	Kesesuaian kinerja dan harapan Kesesuaian pelayanan dan ekspetasi Kesesuaian manfaat yang diterima Kesesuaian informasi yang diberikan	*likert*
		. Pengalaman Pelanggan *(Costumer Experience)*	*Sense* (pengalaman berdasarkan panca indra) *Think* (rangsangan kognitif dan intelektual) *Feel* (respon emosional atau perasaan) *Act* (respon perilaku atau tindakan pelanggan) *Relate* (keterhubungan sosial)	*Likert*
		. Nilai yang dirasakan *(perceived value)*	*Utilitarian value* (nilai fungsional/kegunaan) *Hedonic value* (nilaiemosional/kesenangan) *Social value* (nilai sosial)	*Likert*
		. Kepercayaan Pelanggan *(Costumer Trust)*	Kemampuan *(ability)* Niat baik *(benevolence)* Integritas *(integrity)*	*Likert*

Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Dimensi	indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan	. *Reability* (keandalan)	Kecepatan Ketepatan Tidak ada kesalahan Sikap simpatik	*likert*
		. *Responsiveness* (daya tanggap	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan Ketanggapan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan	*Likert*

			Kesediaan karyawan memberikan informasi Kesiapan karyawan dalam merespon permintaan	
		. *Assurance* (jaminan)	*Competence* (kompetensi) *Credibility* (kredabilitas) *Courtesy* (kesopanan) *Security* (keamanan)	*Likert*
		. *Emphaty* (empati)	*Access* (akses) *Communication* (komunikasi) *Understanding costumer* (mengerti konsumen)	*Likert*
		Tangibles (Bukti fisik)	Fasilitas Kelengkapan peralatan Tampilan staf Dokumen pendukung lainnya	*Likert*

G. Teknik Pengempulan Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden, yaitu nasabah aktif PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmaisn. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner (angket).

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala *likert* yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan atau kepentingan mereka, dalam skala 1 (sangat tidak setuju/sangat tidak penting) sampai 5 (sangat setuju/sangat penting). Kuesioner dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu:

1. Data demografis responden, yang mencakup jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah, dan jenis layanan yang digunakan.
2. Item pernyataan, yang berisi indikator-indikator dari variabel penelitian, yaitu

kepuasan konsumen (X_1) : kesesuaian harapan *(expectation confirmation)*, pengalaman pelanggan *(costumer experience)*, nilai yang dirasakan (percevid value), kepercayaan pelanggan *(costumer trust)*. Kualitas pelayanan (X_2) : *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik) dan indeks kepuasan nasabah (Y). Setiap indikator diukur dari dua aspek yaitu ;

a. Tingkat kepentingan *(Importance)*: seberapa penting aspek layanan tersebut menurut persepsi nasabah.
b. Tingkat kinerja *(Performance)*: seberapa baik nasabah menilai kinerja layanan Pegadaian Syariah dalam indikator tersebut.

Data yang diperoleh melalui kuesioner ini akan diolah secara kuantitatif dengan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh, kenyataan layanan, yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring *(online)* melalui *Google Form* kepada nasabah yang memenuhi kriteria *purposive sampling*, yaitu nasabah aktif yang telah menggunakan layanan dalam enam bulan terakhir dan kriteria lainnya yang sesuai dengan populasi. Teknik ini dipilih agar responden yang dijaring benar-benar memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diberikan oleh pegadaian syariah.

Dengan metode pengumpulan data ini, diharapkan informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan tingkat indeks kepuasan nasabah dan memberikan gambaran objektif terhadap kualitas pelayanan yang ada di PT. Pegadaian syariah

kebun bunga kota banjarmasin.`

H. Instrument Penellitian

1. Definisi operasional Variabel

Variable penelitian adalah konsep atau fenomena yang menjadi fokus perhatian peneliti dan dapat diukur. Dalam penelitian ini, variable utama adalah Indeks Kepuasan Nasabah. Untuk mengukur variable ini, peneliti akan menggunakan beberapa indikator yang relevan dalam konteks layanan pembiyayaan syariah, yang masing-masing akan diukur melalui serangkaian pernyataan menggunakan skala *likert*.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner tertutup dengan skala *Likert* lima poin, yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) menurut Parasuraman et al. (1988). Instrumen ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, yang kemudian diolah dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur kualitas pelayanan. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles.* Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun untuk merepresentasikan masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut dan diukur menggunakan

skala *Likert.*

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat utntuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji validitas kuesioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pernyataan yang terdapat pada kuesioner dapat digunakan sebagai perentara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kemudian kuesioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}. Apabila hasil nilai validitas dari tiap tanggapan yang telah diterima setelah menyerahkan atau menyebarkan daftaran pernyataan-pernyataan bernilai lebih besar daripada 0.3 maka butir pernyataan dapat dinyatakan valid.

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan SPSS. Setiap item pernyataan diuji dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%.

Rumus korelasi *Product Moment Pearson* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien kolerasi antara skor item dan skor total

X = Skor item pernyataan

Y = Skor total variabel

N = Jumlah responden

3. Uji Reabilitas

Uji reabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Dimana menurut Esi Rosita dkk menyebutkan apabila suatu variabel menunjukkan nila *Alpha Cronbach* >0.60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur.

Rumus Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$\dot{\alpha} = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2}\right)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabel

k = Jumlah item pertanyaan

s_i^2 = Jumlah varians setiap item

s_t^2 = Varians total

I. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif deskriptif, teknik analisis data bertujuan untuk mengubah data mentah (angka-angka dari kuesioner) menjadi informasi

yang bermakna, yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan nasabah, serta menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Teknik analisis data yaitu mengukur tingkat indeks kepuasan nasbah serta menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yaitu pada PT. Pegadaian syariah kebun bunga kota banjarmasin. Teknik analisis data merupakan proses sitematis untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah terkumpul guna menjawab pertanyaan penelitian.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Menentukan prioritas perbaikan),. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan mengidentifikasi kesenjangan anatara harapan serta kinerja layanan di PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin. Analisis data akan dibantu menggunakan perangkat lunak statistik (*Microsoft Excel*).

2. Customer *Satisfaction Index* (CSI)

Customer *Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah secara agregat berdasarkan rata-rata skor kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator pelayanan.

a. Langkah-langkah Analisis:

1) Menentukan rata-rata mean skor kepentingan ($\bar{I}i$) MIS dan kinerja ($\bar{P}i$) M S S untuk masing- masing indikator dari kuesioner.

2) Hitung Weight Factor (WF) :

$$\text{WF} = \frac{yi}{\sum yi} \times 100\%$$

Keterangan :

WF = *Weight Factor*

yi = rataan tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke i

∑yi = jumlah rataan tingkat kepentingan (harapan) untuk ke i

3) Hitung *Weighted Score* (WS) :

$WS_i = WF_i \times P_i$

4) Hitung *Weight* Total

$$WT = \Sigma \frac{WF \times Xi}{100\%}$$

5) Hitung nilai *Costumer Satisfaction Index* CSI

$$CSI = \frac{T}{5\ Y} \times 100$$

6) Interpretasi *Costumer Satisfaction Index* CSI

Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai *Costumer Satisfaction Index* CSI

CSI (%)	Kategori
85 – 100%	Sangat Puas
70 - < 85%	Puas
50 - < 70%	Cukup Puas
< 50%	Tidak Puas

Sumber; Jurnal Informatika UPGRIS (Sanusi & Joko, 2018)

J. Tahapan Penelitian

Setelah peneliti mendapatkan data yang cukup, peneliti melakukan pemilihan dan untuk kebutuhan analisis data, kemudian peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dan dipilah, lalu menelaahnya., membagi dan

menemukan makna dari apa yang telah diteliti. Selanjutnya, hasil penelitian dilaporkan dan disusun secara sistematis dalam karya yang dinamakan skripsi.

Setelah ketiga tahapan di atas dilalui, maka keseluruhan hasil yang telah dianalisis disusun secara sistematis, kemudian ditulis dalam bentuk skripsi mulai dari bagian awal, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, laporan hasil penelitian, penutup, sampain dengan yang terakhir.