

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah terjemahan dari kata *Research* dalam bahasa Inggris. Kata *Research* sendiri berasal dari kata *re* yang berarti “kembali” dan *to search* yang berarti “mencari”. Dengan demikian, dapat di pahami arti sebenarnya dari kata *Research* yang berarti “mencarai kembali”. Menurut Jhon, (1949) penelitian adalah suatu pencarian fakta menurut metode objektif yang jelas untuk menemukan hubungan antar fakta dan menghasilkan dalil atau hukum. Menurut Hillway, (1956) penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. Sedangkan menurut Whitney, (1960) penelitian adalah merupakan suatu metode untuk menemukan kebenaran, sehingga penelitian juga merupakan metode berpikir secara kritis. (Syofian: 2014:7).

Dari beberapa pengertian tentang penelitian yang dikemukakan oleh para ahli, maka pengertian penelitian itu sendiri disimpulkan sebagai berikut: “penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap suatu masalah dengan menggunakan perlakuan tertentu, seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari secara cermat serta memformulasikan hipotesis terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh suatu pencapaian kebenaran, jawaban atas masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya.”

Jenis-jenis penelitian dapat digolongkan kedalam beberapa jenis berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, antara lain:

1. Jenis Penelitian Berdasarkan Hasil yang Ingin Dicapai

Jenis penelitian berdasarkan hasil yang ingin dicapai dibedakan atas dua kategori, sebagai berikut.

- Penelitian Dasar (*Besic Research*)

Penelitian dasar adalah penelitian yang mempunyai alasan intelektual, dalam rangka memperluas ilmu pengetahuan manusia, tidak untuk membuat atau menciptakan sesuatu.

- Penelitian Terapan (*Applied Research*)

Penelitian terapan adalah penelitian yang mempunyai alasan praktis, keinginan untuk mengetahui, bertujuan agar dapat melakukan sesuatu yang jauh lebih baik, lebih efisien, dan efektif.

2. Jenis Penelitian Menurut Metode

Jenis penelitian menurut metode dibedakan atas delapan kategori, antara lain:

- a. *Penelitian Survei (Survey Research)*

Penelitian survei adalah penelitian dengan tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variabel-variabel yang diteliti.

- b. *Penelitian Ex Post Facto*

Penelitian *Ex Post Facto* adalah penelitian dengan melakukan penyelidikan secara empiris yang sistematis, di mana peneliti tidak

mempunyai kontrol langsung terhadap variabel-variabel bebas (*Independent Variables*), karena fenomenanya sukar dimanipulasi.

c. *Penelitian Percobaan (Experiment Research)*

Penelitian percobaan adalah penelitian dengan melakukan sebuah studi yang objektif, sistematis, dan terkontrol untuk memprediksikan atau mengontrol fenomena. Penelitian eksperimen bertujuan untuk menyelidiki hubungan sebab akibat (*Cause and Effect Relationship*), dengan cara mengekspos satu atau lebih kelompok eksperimental, dan satu atau lebih kondisi eksperimen. Hasilnya dibandingkan dengan satu atau lebih dari kelompok kontrol yang tidak dikenai perlakuan. (Danim,2002).

d. *Penelitian Naturalistik*

Jenis penelitian ini sering disebut dengan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), data yang dihasilkan bersifat deskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

e. *Penelitian Policy (Policy Research)*

Penelitian *Policy Research* dimulai dengan adanya suatu masalah, dan masalah ini pada umumnya dimiliki oleh para administrator

atau pengambil keputusan pada suatu organisasi. Menurut Majchrzak (1984) *Policy Research* adalah suatu proses penelitian yang dilakukan penganalisis terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah. *Policy Research* ini sangat relevan bagi perencanaan dan perencanaan.

f. *Penelitian Tindakan (Action Research)*

Penelitian tindakan adalah suatu penyelidikan atau penelitian dalam konteks usaha yang berfokus pada peningkatan kualitas organisasi serta kinerjanya. Biasanya desain dilakukan oleh praktisi yang menganalisa data untuk meningkatkan mutu praktik mereka. Penelitian tindakan dapat dilakukan dalam suatu tim ataupun perorangan. Penelitian tindakan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan pendekatan dan program baru guna memecahkan masalah yang muncul pada situasi yang aktual.

g. *Penelitian Evaluasi*

Merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan, serta produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan.

h. *Penelitian Sejarah*

Berkenaan dengan analisis yang logis terhadap kejadian-kejadian. Yang berlangsung di masa lalu. Sumber datanya bisa primer, yaitu

orang yang terlibat langsung dalam kejadian itu atau sumber-sumber dokumentasi yang berkenaan dengan kejadian itu. Tujuan penelitian sejarah adalah untuk merekonstruksi kejadian-kejadian masa lampau secara sistematis dan objektif, melalui pengumpulan, evaluasi, verifikasi, dan sintesa data diperoleh, sehingga ditetapkan fakta-fakta untuk membuat suatu kesimpulan. (Syofian: 2014:10-14).

3. Jenis Penelitian Menurut Tingkat Eksplanasi

Penelitian menurut tingkat eksplanasi (penjelasan) adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni:

a. *Penelitian Deskriptif*

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*Independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain.

b. *Penelitian Komparatif*

Adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Variabelnya masih sama dengan penelitian variabel mandiri, tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

c. *Penelitian Assosiatif/Hubungan*

Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan

dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.

4. Penelitian Menurut Jenis Data

Jenis penelitian ini dibagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Jenis Kualitatif (data berbentuk kalimat).
- b. Jenis Kuantitatif (data berbentuk angka).
- c. Gabungan (bentuk kalimat dan angka). (Syofian: 2014:14-15).

Dari beberapa jenis penelitian diatas, maka penulis menggunakan metode yang bersifat analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis data yang berupa angka-angka, dimana jawaban responden pada kuesioner disajikan dalam bentuk tabel- tabel kemudian hasilnya diukur dengan uji *Validitas* dan *Reliabilitas*. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang hendak diukur. (Misbahuddin dan Iqbal Hasan: 2013: 258)

Instrumen yang *reliable* berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Angket dikatakan *reliable* atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu, dan uji validitas suatu angket dilakukan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk digunakan *skala likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok seseorang. (Syofian: 2014:75).

B. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis memfokuskan pembahasan mengenai “Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Palembang”.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Palembang, dengan alamat JL. Jendral Sudirman KM 3,5 Palembang.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Pelayanan

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, (Sinabela, 2006:5), pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Priscilia Adelia (CS Bank BNI Syariah) pelayanan adalah memberikan informasi yang akurat dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi sesuai dengan prosedur.

Menurut Tjiptono, (2014:282), indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Untuk mengukurnya maka akan dipecah menjadi 3 indikator, yaitu:

1. Indikator kenyamanan tempat pelayanan.
2. Indikator kelengkapan alat-alat dalam melaksanakan pelayanan.
3. Indikator komunikasi yang baik antara karyawan dengan nasabah.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukurnya maka dibagi menjadi 3 indikator, yaitu:

1. Indikator pemberian penjelasan mengenai prosedur pelayanan.
2. Indikator tanggung jawab para petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Indikator Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan daya tanggap. Untuk mengukurnya, maka dibagi menjadi 3 indikator yaitu:

1. Indikator petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.
2. Indikator nasabah tidak lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan.
3. Indikator kesiapan untuk merespon permintaan nasabah

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Untuk mengukurnya, maka dipecah menjadi 3 indikator yaitu:

1. Indikator menumbuhkan rasa percaya pera nasabah terhadap bank.
2. Indikator membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
3. Indikator menjaga kerahasiaan transaksi nasabah.

e. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, perhatian petugas pelayanan terhadap keluhan pelanggan.

1. Indikator komunikasi yang baik dengan nasabah.
2. Indikator memahami kebutuhan nasabah.
3. Indikator memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang seorang nasabah yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya atas pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang. Menurut Elys Setiawati (Teller Bank BNI Syariah) kepuasan nasabah adalah sebuah bentuk perasaan yang tercipta dari sebuah keinginan yang terpenuhi dan lebih dari yang di inginkan nasabah. Indikator dari kepuasan ini adalah *Tangible* (bukti langsung),

Reliabilitas (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati) yang disesuaikan dengan pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap suatu produk atau jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang dan jasa yang dibeli.

E. Metode Penarikan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data di sebut populasi. Namun dalam kegiatan penelitian untuk menjangkau keseluruhan dari obyek tersebut tidak mungkin dilakukan. Untuk mengatasinya dipergunakan teknik sampling yaitu prosedur untuk mendapatkan dan mengumpulkan karakteristik yang berada didalam populasi meskipun data itu tidak diambil secara keseluruhan melainkan hanya sebagian saja. Dan bagian dari populasi tersebut disebut sampel yang di anggap dapat mewakili populasinya. (Joko subagyo, 2011:23)

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki cirri- cirri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel penelitian diambil dengan cara *Nonprobability Sampling*, merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsure atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.(Nanang:2012:78). Teknik sampel yang digunakan adalah

Accidental Sampling dimana sampel diambil pada saat penelitian dilakukan terhadap nasabah yang kebetulan dijumpai di PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 60 responden.

F. Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yakni data-data berupa uraian dan informasi yang berhubungan dengan pembahasan. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah Data Primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Dalam hal ini yaitu data dari pihak PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang. Data yang diperoleh berupa kuesioner yang disebarkan pada nasabah yang melakukan transaksi seperti (menabung, transfer, pembukaan rekening, dan lain sebagainya).

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait seperti karyawan Bank BNI Syariah serta nasabah sebagai pemohon dalam berlangsungnya transaksi.

2. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Cara pengumpulan data dengan

menggunakan daftar pertanyaan terhadap obyek yang diteliti. Responden dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang telah diterimanya selama bertransaksi di Bank BNI Syariah.

H. Teknik Analisa Data

Pada penelitian ini penulis menyediakan 2 (dua) macam kuesioner yang akan diisi oleh nasabah PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang. Kuisisioner A berisikan pertanyaan tentang pelayanan bank yang menjadi variable *independen*. Kuisisioner ini berbentuk pilihan dengan skor masing- masing jawaban sebagai berikut:

- Skor 1 = (STB) : Jika jawaban responden Sangat Tidak Baik
- Skor 2 = (TB) : Jika jawaban responden Tidak Baik
- Skor 3 = (CB) : Jika jawaban responden Cukup Baik
- Skor 4 = (B) : Jika jawaban responden Baik
- Skor 5 = (SB) : Jika jawaban responden Sangat Baik

Kuisisioner B berisikan pertanyaan tentang kepuasan nasabah di sesuaikan dengan pertanyaan kuisisioner A yang menjadi variabel *dependen*. Kuisisioner ini berbentuk pilihan dengan skor masing-masing jawaban sebagai berikut:

- Skor 1 = (STP) : Jika jawaban responden Sangat Tidak Puas
- Skor 2 = (TP) : Jika jawaban responden Tidak Puas
- Skor 3 = (CP) : Jika jawaban responden Cukup Puas
- Skor 4 = (P) : Jika jawaban responden Puas
- Skor 5 = (SP) : Jika jawaban responden Sangat Puas

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Untuk mengetahui data yang valid dalam penelitian di uji dengan menggunakan bantuan program SPSS 17 dengan taraf signifikasi 5%. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{table}$ maka, butir tersebut adalah valid. Sedangkan r_{hitung} tidak positif serta $r_{hitung} < r_{table}$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid. (Ir. Sofyan Siregar, 2014:75).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *Test Retest*, *Equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat di uji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Metode *alpha cronbach* reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan “benar” atau “salah” maupun “ya” atau “tidak”, melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur suatu sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel apabila nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$. (Ir. Sofyan Siregar, 2014:87).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah kecil. Pengujian dilakukan dengan menggunakan P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. (Ghozali, 2012: 160).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi *variabel dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan *variabel-variabel independen* dalam menjelaskan variasi *variabel dependen* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti *variabel-variabel independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi *variabel dependen*. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*Crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*Time Series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak

peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model. (Gojali, 2012: 97)

5. Uji-t

Uji-t merupakan statistik uji yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistik. Uji-t juga termasuk dalam golongan statistic parametrik. Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *Variance* (ragam) populasi tidak diketahui. (Ir. Sofyan Siregar, 2014:194).

Membuat hipotesis dalam uraian kalimat

- H_0 : Pernyataan atau dugaan yang menyatakan nilai paling rendah atau sama dengan dari suatu objek penelitian.
- H_a : Pernyataan atau dugaan yang menyatakan nilai paling tinggi atau maksimum dari suatu objek penelitian.

Membuat hipotesis berdasarkan kaidah pengujian

- Jika: $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak
- Jika: $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima

6. Uji Regresi Linier Sederhana

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan *dimas* yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas (*Independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*Dependent*) adalah menggunakan regresi linier. Regresi linier dibagi dalam dua kategori, yaitu regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*Independent*) dan satu variabel tak bebas (*Dependent*). Sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk satu variabel tak bebas (*Dependent*) dan dua atau lebih variabel bebas (*Independent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*Dependent*) yang di pengaruhi oleh variabel bebas (*Independent*). Dalam hal ini persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut: $Y = a + b.X$. (Ir. Sofyan Siregar, 2014:87).

Keterangan: Y= Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

X= Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a= Nilai Konstanta

b= Koefisien Regresi