

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan angka dan statistik.¹ Jenis penelitian ini adalah penelitian regresi, di mana peneliti berusaha menghubungkan suatu variabel dengan variabel lain untuk memahami suatu fenomena dengan cara menentukan tingkat atau derajat pengaruh di antara variabel-variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan ada tidaknya pengaruh antara dua variabel mengenai kualitas produk BRIS iB yang berpengaruh pada kepuasan nasabah BRI Syariah.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) adalah data yang mempengaruhi dan variabel terikat (*dependent*) adalah data yang dipengaruhi,

1. Variabel bebas (x) adalah Kualitas Produk, dengan indikator kunci yaitu;
 - a. Keandalan (*Reliability*)
 - b. Keresponsifan (*Responsiveness*)
 - c. Keyakinan (*Confidence*)
 - d. Empati (*Empathy*)
 - e. Berwujud (*Tangible*)
2. Variabel terikat (y) kepuasan nasabah, dengan indikator kunci yaitu;

¹ Ibnu Hajah, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan* (Jakarta: Grafindo Persada, 1996), 30.

- a. Kualitas produk
- b. Harga
- c. *Service quality*
- d. *Emotional Factor*
- e. Biaya dan kemudahan

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri. Pondok tersebut merupakan salah satu pondok pesantren yang memiliki jumlah nasabah BRI Syariah terbesar di wilayah Kediri, sehingga menjadi daya tarik bagi peneliti untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah yang sebagian besar sebagai santri.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti.² Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri yang berjumlah 457 nasabah berdasarkan data dari BRI Syariah.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang di ambil dari suatu

² Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 119.

populasi dan diteliti secara rinci.³ Maka sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Pengambilan sampel berdasarkan "penilaian" peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan desain penelitian. Adapun kriterianya yaitu:

- a. Pengambilan sampel nasabah BRI Syariah hanya santri laki-laki, karena terbatasnya ruang penelitian untuk mencari data pada santri putri.
- b. Nasabah BRI Syariah yang masih aktif menggunakan tabungan BRIS iB
- c. Kriteria umur minimal 12 tahun dengan tingkat pendidikan paling rendah kelas VI SD

Sampel merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengambil sebagian anggota populasi untuk mewakili seluruh anggota populasi. Mengenai jumlah sampel tidak mempunyai standar baku, akan tetapi untuk populasi yang jumlahnya kurang dari 100 maka data dapat digunakan semua, dan apabila jumlah populasi besar maka dapat diambil sampel 20-25%.⁴ Dalam penelitian ini penulis akan mengambil 20% (90 nasabah) dari total populasi 457 nasabah, dengan alasan agar sampel dapat dipantau dan menentukan kevalidan data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³ Ibid., 162.

⁴ Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta : Raja Grafindo Persada.1996), 34.

1. Metode Angket

Angket adalah pernyataan yang diberikan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung (melalui pos atau perantara).⁵ Adapun angket ini digunakan untuk mengetahui kualitas produk produk BRIS iB yang berpengaruh pada kepuasan nasabah BRI Syariah.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat catatan data yang dapat memberikan berbagai macam keterangan.⁶ Dalam hal ini peneliti mencari data dari BRI Syariah dan Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri, majalah, maupun internet, yang kemudian digunakan untuk mendapatkan data tentang kondisi umum tempat penelitian, serta hal-hal lain yang mengenai objek penelitian.

3. Metode Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara ini diperlukan untuk mengumpulkan data sebagai penunjang istilah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yaitu alat bantu yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Instrumen penelitian sangat menentukan keberhasilan dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan sebagai berikut:⁷

⁵Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi aksara,1998), 60

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta.1998), 78.

⁷ Ibid, 151.

1. Pedoman Angket

Adalah suatu lembaran yang berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, biasanya dengan memberi tanda silang pada jawaban yang dipilih. Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas produk produk BRIS iB yang berpengaruh pada kepuasan nasabah BRI Syariah. Data yang diperoleh dari angket adalah sebagai berikut:

- a. Produk BRIS iB.
- b. Kepuasan nasabah BRI Syariah di PP Al-Falah Ploso Kediri

Memberi skor digunakan untuk penilaian jawaban angket atau kuisisioner yang disebar dalam penelitian ini pemberian skor adalah sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban a, Sangat Setuju skor 4
- b. Untuk jawaban b, Setuju skor 3
- c. Untuk jawaban c, Tidak Setuju skor 2
- d. Untuk Jawaban d, Sangat Tidak Setuju skor 1

2. Pedoman Interview

Instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara. Tentang pertanyaan yang akan ditanyakan oleh pengumpul data kepada responden berkaitan dengan penelitian dan dijawab secara langsung oleh responden.

3. Pedoman Dokumentasi

Alat atau benda tertulis yang dapat memberikan atau menyimpan berbagai macam keterangan.

F. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis regresi sederhana, yaitu dengan melakukan uji uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas.

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian bilamana telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan cara menguji validitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.⁸

Pengambilan keputusan untuk menentukan item yang valid digunakan r hitung dibandingkan dengan r tabel dengan N jumlah sampel yang diambil. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item dikatakan valid. Akan tetapi jika r hitung $<$ r tabel maka item dikatakan tidak valid dan harus dihapus.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Jadi, Suatu

⁸ Purbayu Budi dan ashari. *Analisis Dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 247-248

instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur.⁹

Untuk mengetahui reliabelitas instrumen, peneliti berpedoman pada hasil *cronbach alpha* yang digunakan untuk mengukur apakah item angket tersebut reliabel atau tidak dengan cara membandingkan nilai alpha (*cronbach alpha*) yang mana uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *cronbach alpha* $\geq 0,60$, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan jika *alpha* (*cronbach alpha*) $\leq 0,60$ maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel dan harus diperbaiki lagi.

c. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). Data yang baik adalah data yang mendekati distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas juga dapat diuji melalui *normal probability plot*.¹⁰ Apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

2. Penentuan norma

Adapun kategori penilaian dari setiap variabel sebagai berikut :¹¹

⁹ Ibid, 251

¹⁰ Ibid, 110

¹¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 29.

Tabel.1 Kategori Penilaian

Klasifikasi	Skor
Tinggi	$X > (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$
Sedang	$(\text{Mean} - 1 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$
Rendah	$X < (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$

Sebelum masuk pada perhitungan klasifikasi, terlebih dahulu dicari perhitungan Mean (M) dan Standar Deviasi (SD), rumus sebagai berikut :

$$Sd = \frac{\sqrt{\sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n-1}$$

Keterangan :

SD : Standar Deviasi

X : Skor X

N : Jumlah responden

Rumus mencari *Mean* :

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

M : *Mean*

N : Jumlah Total

X : Banyaknya nomor pada variabel X

Rumus persentase digunakan untuk menghitung jumlah persentase subyek dalam kategori tinggi, sedang dan rendah.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Angka persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah frekuensi

3. Analisis Korelasi Product Moment (Pearson)

Analisis korelasi dilakukan untuk mencari adakah hubungan antara variabel x dan variabel y.¹² Untuk mencari koefisien korelasi product moment digunakan rumus sebagai berikut:

¹² Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), 45

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment
 n = Jumlah sampel
 X = Variabel bebas
 Y = Variabel terikat

Untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel x dan variabel y, maka digunakan tabel di bawah ini:

Tabel 2 Kriteria koefisien korelasi¹³

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

4. Analisis Regresi

Setelah melakukan serangkaian uji instrumen di atas, maka data yang sudah dikumpulkan tersebut dianalisis dengan menggunakan metode regresi sederhana. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = variabel kriterium (variabel Kepuasan Nasabah)
 X = variabel *predictor* (variabel Kualitas Produk)
 a = bilangan konstan
 b = koefisien arah regresi linier

Asumsi agar analisis regresi dapat digunakan adalah:

- Variabel yang dicari hubungannya harus berdistribusi normal.
- Variabel x tidak acak dan variabel y harus acak.

¹³ Ali Anwar. *Statistik untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel* (Kediri: IAIT Press. 2009), 104

- c. Variabel yang dihubungkan mempunyai pasangan sama dari subjek yang sama pula.
- d. Variabel yang dihubungkan mempunyai data interval atau rasio.¹⁴

5. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau individu. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependennya. Adapun tahapan dalam pengujian ini adalah:

a. Hipotesis

- 1) H_0 : Hipotesis nihil adalah tidak ada pengaruh kualitas produk tabungan BRIS iB terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri..
- 2) H_a : Hipotesis kerja adalah adanya pengaruh kualitas produk tabungan BRIS iB terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri.

b. Pengambilan Keputusan

- 1) Jika nilai probabilitas $>$ alfa (5%) maka H_0 diterima.
- 2) Jika nilai probabilitas $<$ alfa (5%) maka H_0 ditolak.

¹⁴Husaini Usman dan PurnomoSetyadi Akbar, *Pengantar*, 215.