

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian

Berangkat dari tema yang ada, kerangka umum dari penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik.¹

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan konsumen atau nasabah. Sedangkan jenis penelitiannya menggunakan penelitian korelasi yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.²

Penelitian korelasi berguna untuk menentukan seberapa kuat hubungan variabel, ada tidaknya hubungan dan pengaruh antar variabel x (produk Tabungan Shar'e) dengan variabel y (kepuasan nasabah).

¹ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian kuantitatif Dalam Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), 30.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 251.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atas subjek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti.³ Apabila seorang peneliti ingin meneliti semua yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.⁴

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi yaitu seluruh nasabah produk Tabungan Shar'e yang bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri Tahun 2006-2008 yang berjumlah 17.200 orang..

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel tidak semua yang ada dijadikan penelitian. Mengingat banyaknya sampel, maka harus diambil sampel yang representatif. Artinya yang benar-benar mewakili karakteristik populasinya. Oleh karena itu sangat diperlukan pemahaman mengenai tehnik pengambilan sampel yang tepat.⁵

Dengan memperhatikan tingkat populasi yang sangat besar, maka tehnik pengambilan sampel (tehnik sampling) yang ditempuh adalah tehnik random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak. Dalam tehnik

³ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), 101.

⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 115.

⁵ Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 79.

random sampling, semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sutrisno Hadi sebagaimana dikutip oleh Boedi mengatakan, tehnik ini sampai sekarang dipandang sebagai tehnik yang paling baik.⁶

Dalam menentukan besaran sampel, makin besar sampel yang diambil akan makin tinggi taraf representatif sampelnya. Ketentuan ini berlaku selama populasinya tidak homogen (terbatas). Akan tetapi jika populasinya homogen (tidak terbatas), maka besar sampel tidak mempengaruhi taraf representatifnya sampel. Untuk populasi yang demikian itu sampel cukup kecil saja.⁷ Mengingat banyaknya populasi serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak secara keseluruhan hanya secukupnya saja. Jadi dari seluruh jumlah populasi nasabah pengguna produk Tabungan Shar'e yang ada diambil sampel sebanyak 100 orang.

Namun karena sulitnya dalam mendapatkan data populasi, maka pengambilan sampel dilakukan dengan cara bertemu langsung kepada para nasabah produk Tabungan Shar'e di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Dengan demikian, peneliti bisa mendapatkan informasi atau data secara langsung lewat penyebaran angket maupun wawancara (*interview*) kepada para nasabah.

⁶ Boedi, "Population and Sample", <http://boeditea.web.id> diakses pada tanggal 25 Agustus 2009, 4.

⁷ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), 83.

C. Metode Pengumpulan Data

Yang dimaksud metode pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.

1. Metode Kuisisioner (Angket)

Adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum yang dilakukan dengan jalan mengeluarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan tertulis seperlunya.⁸

Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas produk meliputi *performance, reliability, feature, durability, conformance, desain, price* dan untuk mengetahui kepuasan nasabah produk Tabungan Shar'e di Bank Muamalat Indonesia Cabang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, berwujud, dan empati. Angket disebarakan untuk nasabah Shar'e

2. Metode Interview

Cara ini sering disebut dengan istilah wawancara atau tanya jawab dengan dua orang atau lebih yaitu antara yang mencari data-data dari responden guna mendapatkan data-data yang belum diperoleh dari angket.⁹

Interview atau wawancara merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi yang seluas-luasnya dari nara sumber tentang

⁸ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), 57.

⁹ Husaini, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosta Karya, 2001), 57.

pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri untuk melengkapi data angket.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, buku-buku, majalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan seluk beluk suatu obyek.

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, semisal data yang diperoleh dari transkrip buku, katalog, dan sebagainya.¹⁰

Dari metode dokumentasi ini diperoleh data tentang:

- a. Sejarah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri
- b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri
- c. Struktur Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri.
- d. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri.

D. Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik.¹¹

¹⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 149.

¹¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 151.

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan sebagai berikut:

a. Pedoman Angket

Angket adalah suatu lembaran yang berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, biasanya dengan memberi tanda silang pada jawaban yang dipilih.

b. Pedoman Interview

Interview adalah alat bantu yang berupa pertanyaan yang akan ditanyakan oleh pengumpul data kepada responden yang berkaitan dengan penelitian dan dijawab secara langsung oleh responden.

c. Pedoman Dokumentasi

Pedoman ini berfungsi tentang sebuah daftar jenis kegiatan yang akan timbul dan akan diamati serta dicatat yang berkaitan dengan data yang dicari.

E. Analisis Data

Menurut Patton sebagaimana dikutip oleh Iqbal Hasan, analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.¹²

Metode ini dimaksudkan untuk menganalisis data yang telah diperoleh yang terkumpul dan tersusun secara berurutan, agar diperoleh data yang obyektif melalui analisis statistik untuk menguji hipotesis, yaitu ada tidaknya atau

¹² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 29.

seberapa besar pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kediri.

Adapun langkah-langkah dalam mengolah data setelah data terkumpul adalah:

1. *Editing* (membersihkan data)

Data yang masuk (*raw data*) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan akan pengisiannya, mungkin ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*.¹³

Tujuan editing adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat korelasi. Pada kesempatan ini, kekurangan data atau kesalahan data dapat dilengkapi atau diperbaiki.

2. *Coding dan categorizing*

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.¹⁴ Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pertanyaan ke dalam kategori variabelnya masing-masing.

¹³ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UII, 1986), 81.

¹⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, 24.

Pengkodean ini menggunakan dua cara, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot tertentu. Sedangkan pengkodean lambang, digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu.¹⁵

Dalam penelitian ini *coding* dan kategorinya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu produk Tabungan Shar'e (x).
 - b. Untuk variabel kedua, yaitu kepuasan nasabah (y).
3. *Scoring* (memberi skor)

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.¹⁶ Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor daripada tiap item pertanyaan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut:

- a. Jawaban A (selalu) diberi skor 5
- b. Jawaban B (sering) diberi skor 4
- c. Jawaban C (kadang-kadang) diberi skor 3
- d. Jawaban D (jarang) diberi skor 2
- e. Jawaban E (tidak pernah) diberi skor 1

¹⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), 166

¹⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 206.

4. *Tabulating Data*

Tabulating Data adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.¹⁷ Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam satu kategori.

5. *Processing*

Yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik. Teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah teknik analisa *korelasi product moment*. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\{\sum x^2\}\{\sum y^2\}}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

$\sum xy$ = Jumlah hasil skor x dan y yang berpasangan

$\sum x^2$ = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran x

$\sum y^2$ = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran y.¹⁸

¹⁷ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*, 24.

¹⁸ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 1999), 97.

Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah, penulis menggunakan tehnik analisa *regressi*.

$$Y = a + b x$$

Nilai a dan b diperoleh melalui

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas

X = Variabel bebas

b = Nilai intercept

a = Koefisien melalui regresi¹⁹

¹⁹ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), 158.