BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi dalam penelitian ini adalah asosiatif yaitu rumusan masalah penelitian dan berhubungan positif dengan kualitas alat maupun barang yang dihasilkan menurut Sugiyono (2017:43). Dalam penelitian ini variabel yang akan diuji adalah kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), kepercayaan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian kuesioner langsung kepada pelanggan BNI Syariah di Jalan Bendungan Hilir Raya No. 84 A-B, Tanah Abang, RT. 5/RW. 3, Cabang Bendungan Hilir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210. Survei biasanya melibatkan banyak responden, oleh karena itu data yang dikumpulkan berasal dari berbagai pelanggan atau nasabah, maka dalam survei biasanya diterapkan konsep-konsep statistik seperti pengambilan sampel dan analisis kuantitatif.

3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2017:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki menurut Sugiyono (2017:81). Contohnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, sehingga dari sampel

itu kesimpulannya akan dapat diperlakukan populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode secara *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Tujuan menggunakan teknik *Purposive Sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan yang terjadi di BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui menurut Kasmir (2011:50) digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(M_{oe})^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = tingkat distribusi normal dengan tingkat keyakinan sebesar 96%

atau z = 1,96

M_{oe} = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi,
biasanya 10%

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang dapat diambil dari populasi yang besar sebanyak 96,04 responden. Bila dibulatkan, maka banyaknya sampel adalah sebesar 100 responden.

Karakteristik sampel yang dipilih adalah pelanggan yang menggunakan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir selama 1-3 tahun, 3-5 tahun dan > 5 tahun. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 2 Januari 2019 sampai dengan tanggal 6 Februari 2019. Hal ini dilakukan setiap hari senin sampai jum'at. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara singkat terlebih dahulu kepada responden untuk mengetahui pelanggan yang menggunakan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir selama 1-3 tahun, 3-5 tahun dan > 5 tahun. Supaya data yang diperoleh sesuai dengan kriteria sampel yang telah digunakan.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Data primer adalah data langsung. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan menurut Sugiyono (2017:137). Tujuannya adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan menunjang penelitian ini menurut Sugiyono (2017:137).

Jenis data pada penulisan ini menggunakan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti Husein Umar (2013:42). Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau tidak melalui media perantara.

Dari definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data primer merupakan data yang langsung dapat di BNI Syariah Bendungan Hilir dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada BNI Syariah Bendungan Hilir, sehingga dilakukan dengan cara penelitian langsung dan studi kepustakaan.

Metode penelitian data dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu metode penelitian langsung dan studi kepustakaan:

1. Penelitian langsung (*field research*)

Melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data - data yang diperlukan dalam menyusun tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka dengan sumber data (responden) di BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

- b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan atau situasi yang terjadi di BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

2. Studi Kepustakaan (*library research*)

Studi kepustakaan digunakan untuk mendapatkan data sekunder dengan sumber data yang diperoleh melalui buku, jurnal penelitian terdahulu dan melalui artikel internet sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

3.4. Operasional Variabel

Pengumpulan data yang dipilih didalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan variabel yang akan diukur dan mengetahui sesuatu hal yang bisa diharapkan dari responden menurut Sugiyono (2014:142). Kuesioner merupakan teknik penpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menurut Sugiyono (2015:42).

Untuk menilai perilaku dan persepsi tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial menurut Sugiyono (2017:93). Jawaban dari setiap instrumen pernyataan atau pertanyaan yang menggunakan skala likert ini menghasilkan skor seperti yang terlihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1. Bobot alternatif jawaban responden

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	4
2.	Tidak Setuju (TS)	3
3.	Setuju (S)	2
4.	Sangat Setuju (SS)	1

Sumber: Sugiyono (2017: 94)

Sehingga variabel dibawah yang diukur dijelaskan dengan indikator, maka akan dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner penelitian. Untuk bisa menentukan indikator-indikator

dari setiap variabel yang diteliti, maka perlu ilmu pengetahuan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti dan teori-teori mendukung. Penggunaan teori untuk menyusun instrumen harus cermat dan teliti mungkin supaya diperoleh indikator yang valid. Indikator yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3.2. Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Keandalan	1. Kemampuan dalam melayani pelanggan BNI Syariah	1, 2,
		2. Pelayanan yang maksimal	
	Daya tanggap	1. Kecepatan daya tanggap dalam melayani pelanggan	3
	Jaminan	1. BNI Syariah memberikan jaminan sesuai prinsip syariah	4
	Empati	1. Kepedulian BNI Syariah	5
Bukti Fisik	1. Penampilan BNI Syariah rapih	6	

Sumber: Tjiptono (2014:28)

Tabel 3.3. Operasional Variabel Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Produk (X ₂)	Kinerja	1. BNI syariah tumbuh berkembang	8,9
		2. Berkontribusi dengan positif	
	Fitur	1. Adanya potongan harga di merchant tertentu	10
Kehandalan		1. Produk tabungan BNI Syariah sesuai dengan kebutuhan pelanggan	11,12, 13
		2. Produk tabungan BNI Syariah dapat mendorong pelanggan untuk menabung	
		3. Produk tabungan berdampak baik	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Produk (X ₂)	Kesesuaian dengan spesifikasi	1. Kecanggihan teknologi tabungan 2. Biaya administrasi yang standar	14, 15
	Daya tahan	1. Produk BNI Syariah menarik	16
	Estetika	1. BNI Syariah mempunyai daya tarik untuk memikat pelanggan 2. Daya tarik BNI Syariah sesuai dengan kebutuhan pelanggan	17,18
	Kualitas yang dipersepsikan	1. BNI Syariah mempunyai keunggulan yang kompetitif 2. BNI Syariah bisa memikat pelanggan untuk berinvestasi	19,20

Sumber: Kotler dan Keller (2012:143)

Tabel 3.4. Operasional Variabel Kepercayaan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepercayaan (X ₃)	Kesungguhan atau ketulusan	1. Percaya menggunakan produknya 2. BNI Syariah melayani pelanggan dengan senang hati	21, 22
	Kemampuan	BNI Syariah mampu dan yakin untuk memberikan jaminan yang aman ketika bertransaksi.	23
	Integritas	1. Jujur untuk menjaga kesepakatan	24
	Ketersediaan	1. Menerima resiko yang mungkin terjadi 2. Menanggapi konsekuensi	25, 26

Sumber: Kotler dan Keller (2012:225)

Tabel 3.5. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan Pelanggan (Y)	Produk dan jasa berkualitas	1. Produk tabungan BNI Syariah sangat berkualitas untuk digunakan oleh pelanggan 2. Jasa BNI Syariah sangat terjamin kualitasnya	27, 28
	Hubungan pemasaran	1. BNI Syariah saling berhubungan dengan pelanggannya untuk memasarkan produk baru 2. Hubungan pemasaran	29, 30
	Program promosi pelanggan	1. BNI syariah memberikan bonus jika pelanggan sering menggunakan produk BNI Syariah 2. BNI Syariah Memberikan hadiah kepada pelanggan yang sering menggunakan BNI Syariah	31, 32

Sumber : Tjiptono (2011:315)

3.4.1. Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data suatu kuesioner. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti menurut Sugiyono (2017:267). Menurut Sugiyono (2015:173) sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur sesuatu hal yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini untuk mengguji

validitas adalah menggunakan metode uji validitas *Pearson Corelation* menurut Suharso (2012:108). Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila koefisiennya melebihi 0,3 dengan jumlah sampel pre-test sebanyak 30 responden menurut Sugiyono dalam Siregar (2011:164).

Untuk menguji validitas instrumen dapat digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

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

Keterangan:

r = koefisien validitas pernyataan

n = jumlah sampel (responden)

Y = Skor yang diperoleh dari seluruh item

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah keandalan suatu instrumen yang menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran atau error free, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil atau tidak berubah dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik point dalam instrumen menurut Suharso (2012:106). Dalam mengukur uji reliabilitas ini, peneliti melakukan secara internal, sehingga pengujian reliabilitas alat ukur dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali. Teknik ukur internal yang digunakan dalam perhitungan reliabilitas alat ukur adalah *Alpha Cronbach*. yaitu digunakan untuk yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu test yang tidak mempunyai pernyataan “benar” atau “salah” menurut Siregar (2013:89). Instrumen dikatakan reliabel apabila reliabilitas instrumen sebesar 0,6 atau lebih. Karena itu data reliabilitas dalam penelitian ini berdasarkan nilai Crombach’s Alpha

Rumus yang digunakan pada uji reliabilitas adalah teknik Alpha Cronbach menurut Siregar (2013:90) yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah pertanyaan

α_t^2 = varian total

$\sum \alpha_i^2$ = jumlah varian

Syarat untuk instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel dengan menggunakan Alpha Cronbach apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6 menurut Siregar (2013:90). Maka data reliabilitas dalam penelitian ini berdasarkan *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas pada penelitian kuesioner ini menggunakan metode *Split half*. Item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan item genap, kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan, sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,6 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaiknya apabila nilai korelasi dibawah 0,6 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Adapun rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut:

Sebuah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukkan kedalam rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan :

r = nilai reliabilitas

r_b = koelasi produk antara ganjil dan genap

3.5. Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, maka kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengelolaan data. Analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah menurut Sugiyono (2014:206) mengungkapkan analisis data meruoakan kegiatan setelah darta dari seluruh responden yang terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan vaiabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.5.1. Metode Pengolahan Data

Pengelolaan data dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS (Statistical Program For Scinennes) versi 22.0. Hal ini untuk mempermudah penulis dalam meneliti untuk mengolah data statistik supaya lebih efektif dan efisien.

3.5.2. Metode Penyajian Data

Dalam menyajikan data penelitian penulis menggunakan bentuk tabel dan data gambar supaya mempermudah untuk menjelaskan hasil dari penelitian.

3.5.3. Analisis Statistik Data

Metode analisis statistik disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

3.5.4. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012:97) koefisien determinasi (R_2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai koefisien determinasi (R_2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sehingga jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi disimbolkan dengan r square dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

3.5.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi variabel bebas terhadap variabel terkait secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengujian parsial

a. Kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) :

$$H_0 : \rho_{1.234} = 0$$

(tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan)

$$H_a : \rho_{1.234} \neq 0$$

(terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan)

b. Kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) :

$$H_0 : \rho_{2.134} = 0$$

(tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan).

$$H_a : \rho_{2.134} \neq 0$$

(terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan).

c. Kepercayaan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) :

$$H_0 : \rho_{3.124} = 0$$

(tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan)

$$H_a : \rho_{3.124} \neq 0$$

(terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan).

Untuk membuat kesimpulan, nilai *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata α (5%) dengan kriteria:

H_0 ditolak, jika *significance t* $\leq \alpha$, dan H_a diterima

H_0 ditolak, jika *significance t* $\geq \alpha$, dan H_a ditolak

2. Pengujian hipotesis simultan

d. Pengaruh antara X_1 , X_2 , X_3 dan terhadap Y

$$H_0 : \rho_{1.234} = 0$$

(tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan terhadap kepuasan pelanggan).

$$H_a : \rho_{1.234} \neq 0$$

(terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan).

H_0 ditolak, jika *significance F* $\leq 0,05$, dan H_a diterima

H_0 diterima, jika *significance F* $\geq 0,05$, dan H_a ditolak

Maka hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan menyimpulkan H_0 ditolak, berarti nilai koefisien determinasi dapat dipakai untuk menjelaskan pengaruh dari variabel bebas tertentu terhadap variabel terikat.