

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah–masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang “ Hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah pada Bank pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan karimah di Bekasi”.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Bekasi, tepatnya di Bank syariah Harta Insan karimah dicabang Bekasi. Peneliti mengadakan penelitian di Bank syariah Harta Insan karimah dikarenakan Bank syariah Harta Insan karimah merupakan salah satu cabang BPRS terbesar dan pertumbuhannya sedang berkembang dengan baik..

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama satu bulan, terhitung dari bulan November sampai dengan bulan Desember 2012. Karena pada waktu tersebut peneliti sudah tidak terlalu disibukan oleh mata kuliah lain dan sedang tidak mengajar sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan untuk penelitian

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah.³⁸

Sedangkan pendekatan korelasional bertujuan untuk “menemukan ada tidaknya hubungan dan bila ada seberapa erat hubungan serta berarti ada tidaknya hubungan itu.”³⁹

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sumarsono, “Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen atau individu-individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu riset.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan karimah cabang Bekasi, yang berjumlah kurang lebih 2000 nasabah.

Populasi terjangkau adalah nasabah penabung yang minimal 2 tahun menjadi nasabah di BPRS HIK Bekasi berjumlah 300 orang dari jumlah tersebut diambil nasabah penabung yang datang ke bank untuk melakukan transaksi yang tiap harinya berkisar antara 5-7 nasabah selama 15 hari penelitian, jadi populasi terjangkau adalah 100 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50% dari populasi terjangkau yaitu berjumlah 50 nasabah yang melakukan transaksi pada bulan

³⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, edisi revisi V* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h.11

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Dikti,1993), h.239

november 2012. Hal ini merujuk pada pendapat suharsimi Arikunto, yakni , bila subjek kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua, sedangkan jika subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih⁴⁰.

Teknik pengumpulan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (Simple Random Sampling Technique) yaitu teknik penelitian sample dimana populasi terjangkau memiliki kesempatan dan peluang yang sama bebas dipilih untuk dijadikan sampel.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini meneliti dua variable yaitu kepercayaan pada nasabah (Variabel Y) dan Kepuasan (Variabel X). Instrumen penelitian untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepercayaan Nasabah

a. Definisi Konseptual

Kepercayaan nasabah merupakan suatu harapan dan keyakinan nasabah bahwa bank memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya sesuai dengan yang dijanjikan bank pada saat membangun hubungan dengan nasabah.

b. Definisi Operasional

Kepercayaan nasabah merupakan harapan dan keyakinan nasabah bahwa bank akan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan yang dijanjikan. Kepercayaan mencerminkan indikator-

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.37

indikator sebagai berikut: Harapan, kejujuran dan pengetahuan nasabah atas, kredibilitas dan kepedulian. Kehandalan artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kejujuran merupakan sifat jujur yang dimiliki oleh karyawan bank, sehingga nasabah tidak meragukan informasi yang bersumber dari bank. Kepedulian merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan oleh pihak bank yang dapat memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah. Kredibilitas artinya karyawan kata-katanya dapat dipercaya, sehingga dapat membangun rasa kepercayaan yang tinggi dibenak nasabah.

c. Kisi – kisi instrument Kepercayaan Pada Nasabah

Kisi-kisi yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengukur variabel yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final yang digunakan untuk mengukur variabel. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukan setelah diuji coba dan di uji reliabilitas. Kisi-kisi instrument dapat dilihat pada table III.I

Tabel III.I**Kisi – kisi instrument Kepercayaan Pada Nasabah**

Dimensi	Indikator	No. Uji Coba		Drop	Valid	No Final
Kepedulian	Harapan	4,5,7,8, 9,10, 12,13,	,20,22,23 ,24 ,25, 27, 28	5	4,7,8,9,10,12 ,13,20,22,23, 24,25,27,28.	4,6,7,8,9,10 ,11,18,19, 20,21,22,24 ,25
Kredibilitas	Kejujuran	1,2,3,6, 14,15	16,17,18, 21, 29,30	11,21	1,2,3,6,14,15 ,16,17,18,29, 30.	1,2,3,5,12, 13,14,15, 16,26,27
	pengetahuan	4,11	19, 26		4,11,19,26	17,23

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dengan menggunakan kode skala likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.2

Tabel III.2
Skala Penilaian Untuk Kepercayaan Nasabah

No	Alternatif jawaban	Item positif	Item negatif
1	SS : Sangat Setuju	5	1
2	S : Setuju	4	2
3	Rr : Ragu-ragu	3	3
4	TS : Tidak Setuju	2	4
5	STS : Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepercayaan Nasabah

Proses pengembangan instrument Kepercayaan di mulai dengan menyusun instrument model skala likert. Butir pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel Kepercayaan Nasabah seperti terlihat pada table III.I

Tahap berikutnya konsep instrument dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrument tersebut telah mengukur indikator. Setelah konsep instrument disetujui, langkah selanjutnya adalah instrument tersebut diuji cobakan kepada nasabah bank Syariah harta insan karimah Bekasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrument. Rumus yang digunakan ⁴¹

$$r_{it} = \frac{\sum y_i y_t}{\sqrt{(\sum y_i^2)(\sum y_t^2)}}$$

Di mana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrument

y_i = Deviasi skor dari Y_i

y_t = Deviasi skor dari Y_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{butir} = 0,361$ jika $r_{butir} > r_{kriteria}$, maka butir pernyataan dianggap valid dan sebaliknya jika

⁴¹ Pudji Mulyono, *Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data*. Disampaikan pada Lokakarya Peningkatan Suasana Akademik Jurusan Ekonomi FIS tanggal 28 Juli- 1 Agustus 2003, h.8

$r_{\text{butir}} < r_{\text{kriteria}}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan selanjutnya didrop atau tidak digunakan.

Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:⁴²

$$r_{it} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

- r_{it} = Koefisien reliabilitas tes
- k = Cacah butir (banyak butir pertanyaan yang valid)
- S_i^2 = Varian skor butir
- S_t^2 = Varian skor total

Varians skor butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}}{n}$$

2. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Konseptual

Kepuasan merupakan respon emosional yang tercipta dari terpenuhi atau tidaknya harapan dari seorang konsumen, menyangkut komponen kepuasan nasabah (respon, fokus dan waktu). Umumnya respon

⁴² *Loc. cit.*

emosional nasabah merupakan bentuk nyata dari apa yang telah dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan jasa dari perusahaan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan merupakan respon emosional yang tercipta dari terpenuhi atau tidaknya harapan dari seorang konsumen, menyangkut komponen kepuasan nasabah (respon, fokus dan waktu). Umumnya respon emosional nasabah merupakan bentuk nyata dari apa yang telah dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan jasa dari perusahaan. Secara lebih rinci, kepuasan diukur berdasarkan aspek: puas akan fasilitas fisik, kemudahan, puas akan kualitas, bangga dengan layanan bank dan kenyamanan. Kepuasan nasabah ini diukur dengan menggunakan model skala likert. Dimana penyusunan skala likert mencerminkan indikator – indikator tersebut.

c. Kisi – kisi instrument Kepuasan

Kisi-kisi yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengukur variable yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final yang digunakan untuk mengukur variable. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukan setelah diuji coba dan di uji reliabilitas. Kisi-kisi instrument dapat dilihat pada tabel III.3

Tabel III.3
Kisi – kisi instrument Kepuasan

Dimensi	Indikator	No. Uji Coba	Drop	Valid	No. Final
Kasatmata	-Puas akan fasilitas fisik	6,13,22,	6,	13,22	9,17
	-Lokasi strategis	3,7,23,24		3,7,23,24	3,6,18,19
Daya tanggap	-Transaksi cepat	14,17,20,29		14,17,20,29,	10,13,15,23
	-Tingkat bagi hasil memuaskan	5,18,21,30	18	5,21, 30	5,14,16,24
	-Citra Bank	1,2,4		1,2,4	1,2,4
Empati	-Keramahan	10,26	26	10	7,20
	-Kesopanan	9,25,27	9	25,27	21,22
	-kemampuan komunikasi	11,12,27, 28	11	12,27,28	8,
Jaminan	-Rasa aman	8,15,16	8,	15,16,19	11,12
	-Ketenangan	19,			14

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dengan menggunakan kode skala likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.4

Tabel III.4
Skala penilaian untuk kepuasan nasabah

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1	SS : Sangat Setuju	5	1
2	S : Setuju	4	2
3	Rr : Ragu-ragu	3	3
4	TS : Tidak Setuju	2	4
5	STS : Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan

Proses pengembangan instrument Kepuasan di mulai dengan menyusun instrument model skala likert. Butir pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel Kepuasan seperti terlihat pada tabel III.3

Tahap berikutnya konsep instrument dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrument tersebut telah mengukur indikator dan sub indikator dari variabel Kepuasan sebagaimana tercantum pada table III.3. setelah konsep instrument disetujui, langkah selanjutnya adalah instrument tersebut diuji cobakan kepada Nasabah di BPRS HIK.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrument. Rumus yang digunakan

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{(\sum x_i^2)(\sum x_t^2)}}$$

Di mana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrument

x_i = Deviasi skor dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{butir} = 0,361$ jika $r_{butir} > r_{kriteria}$, maka butir pernyataan dianggap valid dan sebaliknya jika $r_{butir} < r_{kriteria}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan selanjutnya didrop atau tidak digunakan.

Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:⁴³

$$r_{it} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

- r_{it} = Koefisien reliabilitas tes
- k = Cacah butir (banyak butir pertanyaan yang valid)
- S_i^2 = Varian skor butir
- S_t^2 = Varian skor total

⁴³ *Loc. cit.*

d. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar variabel digunakan untuk memberikan gambaran sesuai dengan hipotesis yang diajukan, terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah pada bank syariah Harta Insan karimah..

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dan variabel Y, maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah sebagai berikut :

Variabel Bebas (X) : Kepuasan
 Variabel Terikat (Y) : Kepercayaan
 —————→ : Arah hubungan

A. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Persamaan Regresi:

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui hubungan secara kuantitatif dari variabel kepuasan dengan kepercayaan nasabah.

Didapat dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁴⁴

$$\hat{Y} = a + bX$$

⁴⁴ Sudjana, *Metode Statistika Edisi 6* (Bandung: Tarsito, 2005), h. 315.

Dimana koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus:⁴⁵

$$b = \frac{\Sigma xy}{\Sigma X^2} \quad \text{dan} \quad a = Y - bX$$

keterangan:

\hat{Y}	=	Persamaan Regresi
a	=	Konstanta
b	=	Koefisien arah regresi

2. Uji Persyaratan Analisis:

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y dan X dengan menggunakan Liliefors pada taraf signifikan (α) = 0,05

Prosedur yang digunakan adalah:

1. Pengamatan x_1, x_2, \dots, x_n dijadikan bilangan baku z_1, z_2, \dots, z_n dengan menggunakan rumus $Z_i = \frac{x_i - \bar{x}}{s}$ (\bar{x} dan s masing-masing merupakan rata-rata dan simpangan baku sampel.

Untuk tiap bilangan baku ini dan menggunakan daftar distribusi normal baku, kemudian dihitung peluang $F(Z_i) = P(z \leq z_i)$.

2. Selanjutnya dihitung proporsi z_1, z_2, \dots, z_n yang lebih kecil atau sama dengan z_i . Jika proporsi ini dinyatakan oleh $S(z_i)$, maka

$$S(z_i) = \frac{\text{banyaknya } z_1, z_2, \dots, z_n \text{ yang } \leq z_i}{n}$$

⁴⁵ *Ibid.*, h.315

Hitung selisih $F(z_i) - S(z_i)$ kemudian tentukan harga mutlaknya.

3. Ambil harga yang paling besar di antara harga-harga mutlak selisih tersebut. Sebutlah harga terbesar ini L_o .⁴⁶

Dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas X dengan uji lilliefors pada taraf signifikansi (α) = 0,05. Rumus yang digunakan adalah:⁴⁷

$$L_o = |F(Z_i) - S(Z_i)|$$

Keterangan:

L_o = Harga mutlak terbesar

$F(Z_i)$ = Merupakan peluang angka baru

$S(Z_i)$ = Merupakan proporsi angka baru

Hipotesis statistik:

H_o : Galat taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_i : Galat taksiran Regresi Y atas X berdistribusi tidak normal.

Kriteria Pengujian:

Jika L_o (hitung) < L_t (tabel), maka H_o diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

1. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi ini dilakukan untuk mengukur akan hubungan yang terjadi antara variabel X dan Y dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila F hitung > F tabel.

Hipotesis statistik:

⁴⁶ *Ibid*, h. 466-467

⁴⁷ *Ibid*, h. 466.

$$H_0: \beta \leq 0$$

$$H_1: \beta > 0$$

Kriteria Pengujian:

H_0 : Regresi tidak berarti H_1 : Regresi berarti.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti regresi berarti (signifikan).

b. Uji Linearitas Regresi

Uji linearitas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh merupakan bentuk linear atau non linear.

H_0 : Regresi linear

H_1 : Regresi tidak linear

Hipotesis statistik:

$$H_0: Y = \alpha + \beta X$$

$$H_1: Y \neq \alpha + \beta X$$

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan linear. Perhitungan keberartian dan linearitas regresi dapat digunakan tabel Anava seperti yang digambarkan berikut ini

Tabel III. 5

Daftar Analisis Varians Untuk Uji Keberartian Dan Linearitas Regresi

Sumber varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F hitung	F table
Total	N	ΣY^2			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			Fo>Ft
Regresi(b/a)	1	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{J_K(S)}$	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{J_K(S)}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{res}}$	Maka Regresi
Residu	n-2		$n-2$		Berarti
Tuna Cocok	k-2	$J_K(TC)$	$\frac{J_K(TC)}{k-2}$	S^2_{TC}	Fo<Ft
GalatTaksir	n-k	$J_K(G)$	$\frac{J_K(G)}{n-k}$	S^2_G	Maka Regresi Linier

c. Koefisien Korelasi

Menghitung r_{xy} menggunakan rumus “r” (Product Moment dari Karl Pearson) dengan rumus sebagai berikut:⁴⁸

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

⁴⁸ J.Supranto *Statistika Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga, 2000) h.153.

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji t)

Untuk memenuhi signifikansi koefisien korelasi digunakan uji-t dengan rumus: ⁴⁹

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t_h = Skor signifikansi koefisien korelasi

r = Koefisien korelasi Product Moment

n = Banyaknya sampel/data

Hipotesis statistik:

Ho: $\rho \leq 0$

Hi: $\rho > 0$

Kriteria pengujian:

Terima Ho bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka korelasi tidak signifikan. Hal ini dilakukan dengan taraf signifikansi, 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = n -2.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tolak Ho yang berarti koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang positif.

⁴⁹ Op Cit, h. 377.

e. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui berapa besarnya sumbangan variasi Y ditentukan oleh variabel X maka dilakukan perhitungan koefisien determinasi. Rumus Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut :⁵⁰

$$KD = r_{xy}^2$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r_{xy}^2 = Koefisien Korelasi Product Moment

⁵⁰ Sugiyono, *Statistika untuk penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 231.