BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabel) tentang pengaruh pengetahuan tentang produk syariah terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kramat Raya di Jakarta Pusat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

   Penelitian dilaksanakan di Pegadaian Syariah yang berlokasi di jalan Kramat Raya, Jakarta Pusat. Tempat ini dipilih oleh peneliti melihat kurangnya kepuasan nasabah yang diberikan oleh Pegadaian Syariah.

2. Waktu penelitian

   Penelitian dilakukan selama 1 bulan yaitu dari 23 april 2012 sampai dengan 23 mei 2012, karena waktu tersebut merupakan waktu yang efektif untuk melaksanakan penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Dengan menggunakan pendekatan korelasional ini, maka akan dapat dilihat hubungan antara dua variabel yaitu, variabel bebas (pengetahuan tentang produk syariah) yang mempengaruhi dan diberi simbol X; dan variabel terikat (kepuasan nasabah) yang dipengaruhi dan diberi simbol Y.

Untuk mengumpulkan data penelitian, digunakan kuesioner. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Masri Singarimbun bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.[44]

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yaitu objek – objek yang akan diteliti. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah di Kramat Raya Jakarta Pusat dengan populasi 1247 (seribu dua ratus empat puluh tujuh) nasabah pada bulan mei di Pegadaian Syariah Kramat Raya sesuai dengan kaitannya mengenai belum adanya kepuasan nasabah pada nasabah di Pegadaian Syariah tersebut terkait pengetahuan produk syariah.

[44] Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Pustaka LP3S,2001), p.3

2. Sampel Penelitian

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin, maka sampel yang diambil adalah 93 nasabah di Pegadaian Syariah Kramat Raya. Sampel tersebut diambil karena untuk memperkecil biaya dan waktu penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Teknik ini diambil berdasarkan pertimbangan bahwa seluruh populasi terjangkau memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

$$n = \frac{N}{N\,(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1247}{1247\,(10\%)^2 + 1}$$

$$n = 93$$

Keterangan:

n : sampel

N : populasi

d : nilai presisi (10%)

Responden : nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya, Jakarta Pusat.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu pengetahuan produk syariah (dengan symbol X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dengan symbol Y). Instrumen penelitian untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijlaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Nasabah

a. Definisi Konseptual

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan atau diterima dengan harapan akan layanan yang seharusnya diterima, dimana pertugas pelayanan tahu kepada siapa, dimana dan kapan harus melayani nasabahnya. Kepuasan nasabah diukur dengan indikator: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

b. Definisi Operasional

Kepuasan nasabah Pegadaian Syariah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul. Kepuasan nasabah diukur dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Serta sub-sub indikatornya, berupa pelayanan dengan segera, keinginan membantu nasabah, tanggap pada permintaan nasabah, karyawan memiliki kemampuan, karyawan yang sopan, dapat dipercaya oleh nasabah, membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi, kemudahan berkomunikasi, memahami kebutuhan para nasabah, fasilitas fisik yang menarik, dan tersedia sarana komunikas. Kepuasan nasabah diukur dengan menggunakan kuesioner berbentuk skala Likert

c. Kisi-Kisi Kepuasan Nasabah

Tabel III. 1

Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah

Indikator	Sub Indikator	Uji Coba	Drop	Valid	Final
1.Keandalan	Pelayanan dengan segera	1,2,3,4	2,4	1,3	1,2
2.Daya tanggap	Keinginan membantu nasabah	5		5	3
	Tanggap pada permintaan nasabah	6,7,8	7	6,8	4,5
3.Jaminan	Kemampuan Karyawan	9,10		9,10	6,7
	Kesopanan	11,12		11,12	8,9
	Dapat di percaya	13,14		13,14	10,11
	Memberi rasa aman	15,16		15,16	12,13
4.Empati	Memahami kebutuhan nasabah	17,18		17,18	14,15
5.Bukti langsung	Fasilitas fisik	19		19	16,17
	Sarana Komunikasi	20		20	18

Sumber : data diolah oleh penulis

Sementara penilaian dalam instrumen kepuasan nasabah telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dati setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini:

Tabel III.2

Skala Penilaian Kepuasan Nasabah

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah

Proses pengembangan instrument kepuasan nasabah dimulai dengan menyusun instrumen berbentuk daftar kuisioner. Pertanyaan dalam kusioner mengacu kepada indikator-indikator variabel kepuasan nasabah seperti terlihat pada tabel III.1.

Proses kalibrasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument, yaitu dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Kriteria batas minimum yang diterima adalah r_t = 0,361. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir soal dianggap valid. Tapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tidak valid, yang kemudian butir soal tersebut tidak digunakan atau harus didrop.

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

Selanjutnya dilakukan perhitungan reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2}\right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes

k = cacah butir

S_i^2 = varians skor butir

$\sum S_i^2$= varians skor total

Hasil uji coba reliabilitas kemudian diinterpretasikan pada klasifikasi reliabilitas sebagai berikut:[46]

0,80 – 1,00	: sangat tinggi
0,70 – 0,79	: tinggi
0,60 – 0,69	: sedang
< 0,60	: rendah

[45] Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung : Alfabeta, 2005), p. 171.

[46] Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), p. 104.

2. Variabel Pengetahuan tentang Produk Pegadaian Syariah

a. Definisi Konseptual

Pengetahuan tentang produk Pegadaian Syariah adalah keseluruhan pemikiran yang diketahui nasabah berupa ide, gagasan, dan konsep yang tersirat maupun tersurat atas dasar ingatan, pemahaman dan aplikasi yang diperoleh tentang produk Pegadaian Syariah. Pengetahuan tentang produk syariah diukur dengan indikator: ingatan, pemahaman, dan aplikasi.

b. Definisi Operasional

Pengetahuan tentang produk syariah adalah segala informasi yang dimiliki nasabah mengenai produk syariah baik produk simpanan maupun penyaluran dana dan jasa. Pengetahuan tentang produk syariah diukur dengan indikator ingatan, pemahaman, aplikasi. Pengetahuan tentang produk syariah ini diukur dengan menggunakan instrument tes berbentuk kuesioner dengan skor 1 untuk responden yang menjawab dengan benar dan skor 0 untuk responden yang salah menjawab pernyataan yang diberikan.

c. Kisi-kisi Instrumen Pengetahuan tentang Produk Pegadaian Syariah

Tabel III. 3
Kisi-Kisi Instrumen Pengetahuan tentang produk Pegadaian Syariah

No	Materi Pengetahuan Produk Syariah	Indikator					
		Mengingat		Memahami		Aplikasi	
		Uji Coba	Final	Uji Coba	Final	Uji Coba	Final
1	Dasar produk	1	1	7,8,14	7,12	6,12	6,10

2	Identifikasi produk	2,3,4	2,3,4	5,13,18	5,11,16	11	9
3	Kelebihan produk	17	15	15	13	10,19	17
4	Kegunaan produk	20	18	16	14	9	8

Sumber : data diolah oleh penulis

Sementara penilaian dalam instrumen pengetahuan tentang produk syariah telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dati setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini:

Tabel III.4

Skala Penilaian Pengetahuan Produk Pegadaian Syariah

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Benar	1	0
Salah	0	1

Sumber: data diolah oleh penulis

d. Validasi Instrumen Pengetahuan Produk Syariah

Proses valisasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi *biserial* antara skor butir dengan skor total instrument.

Rumus yang digunakan adalah:

$$r_{pbis} = \frac{Mp - Mt}{St}\sqrt{\frac{p}{q}}$$

Keterangan:

r_{pbis} : Koefisien korelasi poin biserial antara skor butir soal no I dengan skor total

Mp : Rata-rata skor total responden yang menjawab benar item yang dicari korelasinya dengan tes

Mt : Rata-rata skor total semua responden

St : Standar deviasi skor total

p : proporsi jawaban yang benar untuk butir soal no.i

q : proporsi jawaban yang salah untuk butir soal no.i

Nilai koefisien korelasi yang di dapat untuk masing-masing butir, dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang ada di tabel r (r_t) pada alpha tertentu. Jika koefisien korelasi skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi tabel r, maka koefisien korelasi dianggap valid secara empiris.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Variabel penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (Pengetahuan Tentang Produk Pegadaian Syariah) yang digambarkan dengan symbol X dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) yang digambarkan dengan symbol Y. sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu terdapat hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y, maka konstelasi hubungan antar variabel X dan Y adalah:

Tabel III. 5
Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Pengetahuan tentang Produk syariah	Kepuasan nasabah
Variabel X →	Variabel Y

G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data, dilakukan dengan cara uji regresi dan korelasi.

Langkah-langkah perhitungan tersebut adalah :

1. Mencari Persamaan Regresi

$$Dimana\ a = \bar{Y} - \overline{bx}\ \ dan\ b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

Keterangan :

Ŷ : Y yang diprediksi

a : nilai konstanta

b : koefisien arah regresi

X : variabel bebas

[47] Sudjana, *Metode Statistik* (Bandung: Tarsito, 1992), p. 312.

Σxy : hasil kali X dan Y

Σx^2 : hasil kali skor X

2. Uji persyaratan analisis

a. Uji Normalitas

Menguji normalitas galat taksiran Y atas X dengan menggunakan uji Liliefor pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan rumus :

$$Lo = F(Zi) - S(Zi)$$

Dimana :

Lo : L observasi (harga mutlak terbesar)

F(Zi) : peluang baku

S(Zi) : proporsi angka baku

Hipotesis statistik :

Ho = Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

H_i = Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi tidak normal

Kriteria pengujian:

Jika Lo (hitung) < Lt (tabel) maka H_0 berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi tersebut berbentuk linear atau non linear.

Hipotesis Statistika :

Ho : $Y = a + \beta X$

H_i : $Y \neq a + \beta X$

Kriteria pengujian:

- Jika Fo < Ft maka Ho diterima berarti regresi berbentuk linear
- Jika Fo > Ft maka Ho ditolak berarti regresi berbentuk non linear

Perhitungan keberartian dan uji linearitas dapat digunakan tabel Anava.

Tabel III.6
ANAVA[48]

Sumber Varians	**DK**	**Jumlah Kuadrat**	**Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)**	**F hitung**	**F tabel α = 0,05**
Total (T)	N	$\sum Y^2$			
Regresi (a)	1	$\frac{\sum(Y)^2}{N}$	-	-	-
Regresi (a/b)	1	$\sum XY$	$\frac{JK\,(\frac{b}{a})}{db\,(\frac{b}{a})}$	$\frac{RJK(\frac{b}{a})^{*)}}{RJK\,(S)}$	$\frac{F(1-a)}{(1,n-2)}$

[48] Puji Mulyono, *Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data.* Disampaikan pada Lokakarya Peningkatan Suasana Akademik Jurusan Ekonomi FIS-UNJ tanggal 28 Juli-1 Agustus 2003, p. 36.

Residu (S)	n-2	JK(T)-JK(a)-JK(b/a)	$\frac{JK\ (s)}{db(s)}$		
Tuna Cocok (TC)	k-2	JK (S)-JK(G)	$\frac{JK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC)^{ns)}}{RJK(G)}$	$\frac{F(1-a)}{(k-2,n-k)}$
Galat (G)	n-k	$\sum\{\sum Y^2 \frac{(\sum Y^2)}{N}\}$	$\frac{JK(G)}{db(G)}$		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti

ns) Persamaan regresi linear

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Koefisien Regresi

Uji keberartian regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan)

Hipotesis Statistik :
Ho : $\beta \leq 0$

Hi : $\beta > 0$

Kriteria pengujian:

- Jika Fo > F_t maka Ho ditolak berarti regresi bermakna (signifikan)
- Jika Fo < F_t maka Ho diterima berarti regresi tidak bermakna (tidak signifikan)

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk menghitung koefisien korelasi antara variabel pengetahuan tentang produk syariah (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) menggunakan rumus *Product Moment*: [49]

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2).(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Tingkat kerterkaitan hubungan

x : Jumlah skor dalam sebaran X

y : Jumlah skor dalam sebaran Y

4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji – t)

Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan uji-t dengan rumus:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$ [50]

Keterangan:

t_{hit} : skor signifikasi koefisien korelasi

r : koefisien korelasi *Product Moment*

n : banyaknya sampel/data

Hipotesis Statistik:

Ho : $\rho = 0$

Hi : $\rho > 0$

Kriteria Pengujian:

- Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$
- Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

[49] Suharsimi Arikunto, *op. cit.*, p. 256.

[50] Sudjana, *op. cit*., p.372.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakuan untuk mengukur tingkat keberhasilan model regresi yang digunakan dalam memprediksi niilai variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel terikat dapat diterangkan oleh variabel bebas. Jika $R^2 = 0$, maka variasi dari variabel terikat tidak dapat diterangkan oleh variabel bebas. Jika $R^2 = 1$, maka variasi variabel terikat dapat diterangkan oleh variabel bebas. Semua titik observasi berada tepat pada garis regresi jika $R^2 = 1$.