

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik korelasi. Sesuai dengan istilahnya, penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, penafsiran terhadap data tersebut, serta hasilnya (Arikunto, 2002; 10). Creswel menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya terwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variable tertentu mempengaruhi variable yang lain (Alsa, 2004; 13).

Variabel-variabel ini diukur dengan instrument-instrumen penelitian, sehingga data terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistic (Creswell, 2013; 5). Sedangkan teknik korelasi dipakai untuk mengurai dan mengukur seberapa besar tingkat hubungan antara dua variable atau perangkat data (Alsa, 2004; 20).

B. Identifikasi Variabel

Variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang individu atau suatu organisasi yang dapat diukur atau observasi (Creswell, 2013; 76). Variabel bebas merupakan variabel yang mungkin menyebabkan, mempengaruhi, atau berefek pada outcome. Sedangkan variabel terikat merupakan hasil dari pengaruh variabel bebas (Creswell, 2013; 77).

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu:

1. Variabel terikat atau *dependent variabel* (Y) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. besar efek tersebut diamati dari ada tidaknya, timbul hilangnya, besar mengecilnya, atau berubahnya variasai yang tampak sebagai akibat perubahan pada variabel lain termaksud (Azwar, 2007; 62).
2. Variabel bebas atau *independent variabel* (X) yaitu suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. dapat pula dikatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui. Variabel ini dipilih dan sengaja dimanipulasi oleh peneliti agar efeknya terhadap variabel lain tersebut dapat diamati dan diukur (Azwar, 2007; 62).

Identifikasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) : Pelayanan Prima (*Service Excellence*)
2. Variabel terikat (Y) : Kepercayaan (*Trust*) Nasabah

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2007; 74). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

b. Kepercayaan (*Trust*) Nasabah

Produk yang dihasilkan diantara kedua pelaku yaitu antara nasabah dan perusahaan dalam suatu pertukaran dengan lebih memperdulikan biaya dan manfaat dari perilaku, kemudian nasabah berharap kepada perusahaan untuk bisa menjaga tanggung jawab yang diberikan, yang mengakibatkan nasabah bersedia untuk bergantung pada perusahaan dan melakukan transaksi dengan perusahaan tanpa ada ketakutan akan adanya kerugian pada diri nasabah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh individu yang dimaksudkan untuk diteliti, dan yang nantinya akan dikenai generalisasi. Generalisasi adalah suatu cara

pengambilan kesimpulan terhadap kelompok individu yang lebih luas jumlahnya berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok individu yang sedikit jumlahnya (Winarsuhu, 2004; 112). Sedangkan menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006; 130).

Dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan seluruh Cabang yang akan diteliti serta memiliki karakteristik yang sama. Dalam penelitian ini, populasi yang akan digunakan adalah semua nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.

2. Sampel

Sampel adalah salah satu bagian dari populasi yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2008; 7). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengambilan sampel Nonprobabilitas yang didasarkan pada konsep seleksi *Random* sebuah prosedur kontrol yang merupakan suatu cara pengambilan sampel apabila besarnya peluang anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel tidak diketahui.

Untuk menentukan sampel (*sample size*) minimal, digunakan rumus Slovin (Prasetyo dan Jannah, 2005: 137-138) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis

Nilai kritis (batas ketelitian) peneliti diasumsikan sebesar 10% atau 0,1.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan skala sebagai instrument pengumpulan data. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang hendak diukur yaitu pelayanan prima (*service excellence*) dan kepercayaan (*trust*) nasabah. Adapun skala yang digunakan sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima (*service excellence*)

Untuk melihat tingkat pelayanan prima, penelitian ini menggunakan skala yang dikembangkan berdasarkan konsep pelayanan prima yaitu responsif (*responsive*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*).

Skala pelayanan prima memiliki 20 item. Pilihan respon poin skala likert yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Pada item, respon SS diberi skor 4, S= 3, TS = 2, dan TST = 1. Semakin tinggi skor total yang didapat, maka mengidentifikasi semakin tinggi tingkat pelayanan prima pada perusahaan. Tabel satu merupakan sebaran item skala pelayanan prima berdasarkan indikator-indikatornya.

Tabel 3.1 Sebaran item pada skala pelayanan prima

| No | Aspek | No Butir | Total |
|--------|-----------|------------------|-------|
| | | Favourable | |
| 1 | Responsif | 1, 8, 9, 13, 14 | 5 |
| 2 | Perhatian | 2, 3, 10, 15, 16 | 5 |
| 3 | Kemampuan | 4, 5, 11, 17, 18 | 5 |
| 4 | Tindakan | 6, 7, 12, 19, 20 | 5 |
| Jumlah | | | 20 |

a. Skala Kepercayaan Nasabah

Skala kepercayaan nasabah pada penelitian ini menggunakan skala yang dikembangkan berdasarkan dimesi kepercayaan yang memiliki 4 aspek yaitu kredibilitas, kebaikan hati, integritas, dan berganrung pada bank. Skala kepercayaan nasabah memiliki 20 item. Pilihan respon poin skala likert yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Pada item, respon SS diberi skor 4, S= 3, TS = 2, dan TST = 1. Semakin tinggi skor total yang didapat, maka mengidentifikasi semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki subjek. Tabel satu merupakan sebaran item skala kepercayaan nasabah berdasarkan indikator-indikatornya.

Tabel 3.2 Sebaran item skala kepercayaan nasabah

| No | Aspek | No Butir | Total |
|--------|----------------------|-------------------|-------|
| | | Favourable | |
| 1 | Kredibilitas | 1, 2, 8, 9, 15 | 5 |
| 2 | Kebaikan Hati | 3, 4, 10, 11, 16 | 5 |
| 3 | Integritas | 5, 6, 12, 17, 18 | 5 |
| 4 | Bergantung Pada Bank | 7, 13, 14, 19, 20 | 5 |
| Jumlah | | | 20 |

F. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini prosedur penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Langkah pertama yang dilakukan sebelum penelitian dilakukan, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dan meminta data jumlah nasabah yang menyimpan dananya berupa tabungan.

b. Tahap Perizinan

Kemudian peneliti mengurus surat perizinan penelitian dari pihak kampus yang diberikan kepada pimpinan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.

c. Tahap Pelaksanaan

Peneliti menyebarkan skala tentang pelayanan prima dan kepercayaan nasabah.

d. Tahap Pasca Pelaksanaan

Data yang sudah didapat oleh peneliti melalui skala yang sudah disebar kemudian diolah, yang meliputi pengumpulan data, penyederhanaan data, serta pendeskripsian data dengan menggunakan rumus-rumus yang telah ditentukan.

G. Reliabilitas dan Validitas

1. Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam penelitian beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang *reliable*. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisiensi reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1,00. Semakin tinggi koefisiensi reliabilitas mendekati 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya koefisiensi yang semakin rendah mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya (Azwar, 2009).

Penelitian ini uji reliabilitasnya menggunakan *cronbach alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai itu *reliable*. Adapaun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma\sigma_b^2}{\Sigma\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\Sigma\sigma_b^2$ = jumlah varians butir

$\Sigma\sigma_1^2$ = varians total

Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer *SPSS 16.0 for windows*.

2. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukur, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2009; 5-6).

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi, merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgment* (Azwar, 2009; 45). Adapun

untuk uji kesahihan item yakni menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisiensi korelasi *Product Moment*

N = Jumlah subyek

Σx = Jumlah skor item (X) variabel pelayanan prima

Σy = Jumlah skor item (Y) variabel kepercayaan nasabah

Σxy = Jumlah perkalian item (X) dan item (Y)

Σx^2 = Jumlah kuadrat skor item (X)

Σy^2 = Jumlah kuadrat skor item (Y)

Adapun koefisiensi validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah 0.40, maka item yang memiliki r_{xy} dibawah 0.40 akan dinyatakan gugur. Uji kesahihan item ini dilakukan dengan bantuan komputer *SPSS 16.0 for windows*.

H. Analisis Data

Analisis data adalah langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Data mentah yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan mencari beberapa tahapan, yaitu:

1. Mencari Mean

Merupakan rata-rata matematik yang harus dihitung dengan cara tertentu dan dapat sebagai jumlah semua angka dibagi oleh banyaknya angka yang dijumlahkan.

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

Keterangan:

M = Mean

N = Jumlah Total

X = Banyaknya nomer pada variabel X

2. Mencari Deviasi Standar

Setelah rata-rata diketahui, maka langkah selanjutnya mencari standar deviasi, sebagai berikut:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N - 1}}$$

Keterangan:

SD = Standar deviasi

X = Skor X

N = Jumlah responden

3. Menentukan Kategorisasi

Kategorisasi bertujuan untuk menempatkan individu ke dalam suatu kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Kategorisasi ini dengan menggunakan rumus seperti di bawah ini:

Tabel 3.3 Kriteria Jenjang

| Kriteria Jenjang | Kategori |
|--|----------|
| $X \geq M + 1 \text{ SD}$ | Tinggi |
| $M - 1 \text{ SD} \leq X < M + 1 \text{ SD}$ | Sedang |
| $X < M - 1 \text{ SD}$ | Rendah |

4. Analisis Prosentase

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

Keterangan:

P = Prosentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Subjek

5. Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran perlu dilakukan karena data yang diambil dalam penelitian ini adalah dari sampel, sehingga dari uji normalitas sebaran ini akan dapat diketahui normal tidaknya penyebaran variabel tersebut. Sangat banyak teknik-teknik statistic yang berlandaskan kepada distribusi normal. Berdasarkan penyelidikan-penyelidikan terdahulu belum pernah dipastikan normal, mengetest apakah gejala yang dihadapi merupakan distribusi yang normal atau tidak merupakan keharusan yang mutlak (Hadi, 2000).

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebenarnya normal atau tidak (Winarsuhu, 2009). Kaidah yang digunakan adalah jika nilai $Z < 1.97$ maka sebaran dapat dikatakan normal. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 16.0 for windows*.

6. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi data penelitian (Winarsuhu, 2009). Data dikatakan linier apabila pada kolom linearity nilai probabilitas atau $p < 0,05$. Uji linieritas diuji dengan menggunakan *Compere Means Test for Liniarity* dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 16.0 for windows*.

7. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) yang kesemua variabel merupakan jenis data skala, jadi analisis

untuk penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Menurut Winarsuhu (2009), analisis regresi dapat digunakan untuk (a) mengadakan peramalan atau prediksi besarnya variasi yang terjadi pada variabel Y berdasarkan variabel X, (b) menentukan bentuk hubungan antara variabel X dengan variabel Y, (c) menentukan arah dan besarnya koefisien korelasi antara variabel X dengan menggunakan variabel Y. adapun rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai dari variabel terikat (*dependen*)

X = Nilai dari variabel bebas (*idependen*)

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

Untuk menghitung signifikansi persamaan regresi adalah dengan membandingkan harga F empiric dengan F teoritik yang terdapat pada table nilai-nilai F. Adapun rumus untuk mencari F empiric atau F hitung menggunakan rumus:

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

F_{reg} = Harga F garis regresi

RK_{reg} = Rerata kuadrat garis regresi

RK_{res} = Rerata kuadrat residu

Untuk melakukan perhitungan dengan rumus-rumus di atas, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 16.0 for windows*. Kaidah yang digunakan adalah jika signifikan (p) $< 0,05$ maka hipotesis dinyatakan diterima.