

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (nasabah KPR di BNI Syari'ah Cabang Semarang sebagai objek penelitian). Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal-hal yang ia ketahui.⁴¹ Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, Cet. 16, hlm. 151.

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KPR BNI Syari'ah Cabang Semarang tahun 2010 sejumlah 100 orang. Hal ini dikarenakan pada tahun 2010 BNI dari unit usaha Syari'ah (UUS) berubah menjadi bank umum Syari'ah (BUS).⁴³

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Dan penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* yaitu metode *sampling* yang setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel.⁴⁵ Dalam penelitian ini diperoleh 35 responden dari 35% jumlah populasi. Dalam pengambilan sampel, Suharsini Arikunto memberikan pedoman bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10 - 20 % atau 20 - 25 % atau lebih.⁴⁶

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang hubungan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah dengan kepuasan nasabah KPR untuk memakai BNI Syari'ah sebagai jasa simpan pinjam, maka metode yang

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm. 90.

⁴³ Rizqullah, Menyongsong Prospek Cerah Sebagai Bank Syari'ah, dalam *Suara Merdeka*, Jakarta, 12 Agustus 2010, hlm.24

⁴⁴ Sugiyono, *op.cit*, hlm. 91.

⁴⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2008, hlm. 166.

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi Revisi V, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, cet. Ke-12, hlm. 112.

digunakan adalah melalui: penyebaran angket (kuesioner), wawancara (interview) dan dokumentasi.

a. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.⁴⁷ Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai hubungan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah dengan kepuasan nasabah KPR memilih BNI Syari'ah sebagai jasa simpan pinjam. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = netral

TS = Tidak Setuju

⁴⁷ Tim penyusun, *pedoman penulisan skripsi*, Semarang: Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo, 2008, hlm. 25

STS = Sangat Tidak Setuju

Masing-masing memiliki nilai sebagai berikut:

SS = 5

S = 4

N = 3

TS = 2

STS = 1

b. Wawancara (Interview)

Wawancara atau Interview sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁴⁸ Dalam penyusunan skripsi ini, wawancara dilakukan dengan pegawai yang menangani pembiayaan kredit kepemilikan rumah di BNI Syari'ah cabang Semarang.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴⁹ Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, prestasi serta data lain yang mendukung.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2008, hlm.137

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 231.

Terhadap kuesioner yang dipakai dalam penelitian, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

1) Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen.⁵⁰ Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan.⁵¹ Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus *product moment*, yaitu:

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

Keterangan: R = koefisien korelasi

N = jumlah subyek atau responden

x = skor butir

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 168.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 171.

$$y = \text{skor total}^{52}$$

Validitas data diukur dengan menggunakan r hitung dengan r tabel (*r product moment*). Apabila r hitung > r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan apabila sebaliknya maka tidak valid.⁵³

2) Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.⁵⁴ Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik Croanbach Alpha > 0,60. Rumus Croanbach Alpha adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r11 = reliabilitas instrumen

k = jumlah kuesioner

⁵² *Ibid.*, hlm. 170.

⁵³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cet. IV, Semarang: UNDIP, 2006, hlm. 49

⁵⁴ Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 178.

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total⁵⁵

Untuk mencari varian butir dengan rumus:

$$\sigma^2 = \frac{\sum (x)^2 - \frac{\sum (x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

σ = varian tiap butir

x = jumlah skor butir

N = jumlah responden⁵⁶

Untuk menilai reliabel tidaknya suatu instrumen dilakukan dengan mengkonsultasikan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung > r tabel maka instrumen dinyatakan reliabel dan apabila r hitung < r tabel maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.⁵⁷

Dalam penelitian ini, operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 196.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Sugiyono, *op.cit.*, hlm. 38.

Tabel 1

Variabel, Definisi, Indikator, Skala Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas pelayanan (variabel bebas, x_1)	Tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. (Kasmir : 2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Reliability (keandalan). • Responsiveness (ketanggapan). • Assurance (jaminan dan kepastian). • Empathy (empati). • Tangible (berwujud). 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert.
Penerapan prinsip-prinsip syari'ah (variabel bebas, x_2)	Bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam. (Karnaen Purwataatnadja dan M. Syafi'i Antonio :1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Bebas dari riba. • Mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert.
Kepuasan nasabah KPR (variabel terikat, y)	Sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan. (M.Taufiq Amir : 2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan jasa. • Kemudahan dalam memperoleh jasa. • Kesiediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert.

Sumber data: dikembangkan untuk penelitian, 2011

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan

SPSS. Sedangkan analisis yang digunakan adalah:

3.5.1 Analisis regresi berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola perubahan nilai suatu variabel (variabel dependen) yang disebabkan variabel lain (variabel independen). Analisis regresi berganda menggunakan suatu model

matematis berupa persamaan garis lurus yang mampu mendefinisikan hubungan antara variabel sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan minat konsumen sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah sebagai variabel independen (bebas), maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Di mana:

Y = kepuasan nasabah KPR

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisien variabel x_1, x_2

x_1 = kualitas pelayanan

x_2 = penerapan prinsip-prinsip syari'ah

e = kesalahan random

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Hasil dari koefisien regresi akan dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak bias bila memenuhi beberapa asumsi yang disebut sebagai asumsi klasik. Agar mendapatkan korelasi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang diisyaratkan untuk memenuhi uji asumsi normalitas dan bebas dari multikoleniaritas, heteroskedostisidas serta autokorelasi.⁵⁸

3.5.2.1 Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang variabel-variabel bebasnya tidak memiliki korelasi yang tinggi atau

⁵⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cet. IV, Semarang: UNDIP, 2006, hlm. 56-77

bebas dari multikolinearitas.⁵⁹ Deteksi adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan toleransi melalui SPSS. Korelasi yang bebas multikolinearitas memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,1.

3.5.2.2 Uji Autokorelasi

Menurut Makridakis (1983) sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:⁶⁰

- a) $1,65 < DW < 2,35 \rightarrow$ tidak ada autokorelasi.
- b) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79 \rightarrow$ tidak dapat disimpulkan.
- c) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79 \rightarrow$ terjadi autokorelasi.

3.5.2.3 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁶¹ Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *Scatterplot*, di mana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang

⁵⁹ *Ibid*, hlm, 95s

⁶⁰ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS: Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi, Edisi 1, hlm. 89.

⁶¹ Imam Ghazali, *op.cit*, hlm 125.

jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi.

3.5.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model⁶² regresi memenuhi asumsi normalitas.⁶³ Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot* yang apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

3.5.2.5 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independen secara sama-sama (simultan) dengan variabel dependen digunakan uji anova atau F-test, sedangkan hubungan masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

1) Uji t atau Uji Parsial

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berhubungan signifikan dengan variabel dependen dilakukan uji t atau t-student.

Hipotesis uji t : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, masing-masing variabel dependen tidak berhubungan signifikan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (dk) : $n - k$, maka diperoleh nilai t tabel. Langkah selanjutnya adalah

⁶³ Ibid, hlm, 147.

membandingkan antara t tabel dengan t hitung. Apabila jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel independen.

Atau bila menggunakan perhitungan dengan *software* SPSS, maka pengambilan kesimpulannya dengan:⁶⁴

- a) kalau nilai sig. $< \alpha \rightarrow$ tolak H_0 , artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.
- b) Kalau nilai sig. $\geq \alpha \rightarrow H_0$ tidak ditolak, menerima H_0 artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

2) Uji F atau Uji Simultan

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Hipotesis uji F : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, variabel independen secara simultan tidak signifikan berhubungan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, variabel independen secara simultan berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan probabilitas, jika tingkat signifikansinya (α) $> 0,05$ maka semua variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan variabel dependen. Jika tingkat signifikansinya (α) $< 0,05$ maka semua variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 85.

