

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut sumber perolehannya, data dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian.¹ Data ini diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan dari nasabah di BTN Kantor Cabang Syariah Semarang sebagai responden yang terpilih untuk dijadikan penelitian.
- b. Data sekunder merupakan data yang dapat diperoleh dari literatur-literatur, jurnal penelitian, dan data-data yang ada kaitannya dengan penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.² Populasi juga merupakan jumlah sekelompok elemen lengkap yang biasanya berupa orang, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi objek penelitian, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di BTN Kantor Cabang Syariah Semarang.

¹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 82.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm. 130.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.³ Adapun sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BTN Kantor Cabang Syariah Semarang yang mudah ditemui untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.⁵ Dalam penelitian ini diperoleh 40 responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research* dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Isam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008, hlm. 162.

⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Semarang: Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2008, hlm. 24.

⁵ *Ibid.*, hlm. 174.

1. Angket / *questionnaire*

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang diketahui.⁶

Tujuan pokok pembuatan angket adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.⁷

Dalam penelitian ini, angket atau *questionnaire* yang dipakai adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya dengan skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Angket ini dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data-data berupa jawaban dari para nasabah atas pertanyaan-pertanyaan tentang pengaruh marketing syariah terhadap reputasi dan kepuasan nasabah BTN Kantor Cabang Syariah Semarang.

Data yang diperoleh peneliti melalui angket, dianalisis dalam bentuk angka, yaitu dalam bentuk kuantitatif. Langkah yang diambil untuk merubah data angket menjadi data kuantitatif adalah dengan cara memberi nilai pada setiap item jawaban dari responden.

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

⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi, Cet. Ke-25, 2000, hlm. 128.

⁷ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995, hlm. 175.

yang berupa pertanyaan atau pertanyaan instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dengan 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

STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban mempunyai nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

N : 3

TS : 2

STS : 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁸ Dokumentasi ini untuk mendapatkan data tentang tinjauan historis, letak geografis, sarana prasarana juga struktur organisasi, dan data nasabah di BTN Kantor Cabang Syariah Semarang.

⁸ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998, hlm. 234.

3. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁹ Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data yang belum diperoleh dari angket dan dokumentasi, mengenai pelayanan BTN Kantor Cabang Syariah Semarang kepada nasabah yang melakukan transaksi di BTN Kantor Cabang Syariah Semarang.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

3.4.1 Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai yang diharapkan, perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah, yaitu: konsep, variabel, sub variabel, dan indikator empirik. Dalam penelitian ilmiah, suatu konsep akan dijabarkan kembali kedalam suatu bentuk yang dapat dipahami dan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Agar konsep tersebut dapat diteliti secara empirik perlu dioperasionalkan dengan cara mengubah dan menjabarkannya menjadi suatu variabel atau sub variabel. Adapun variabel, definisi operasional variabel dan indikator penelitian, disajikan dalam tabel berikut:

⁹ S.Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, hlm. 158.

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

| Variabel Independen | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|---------------------|---|---|---|
| Marketing syariah | Seluruh proses, baik proses penciptaan, penawaran, maupun proses perubahan nilai (<i>value</i>) tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. | <ul style="list-style-type: none"> • Teistis (<i>rabbaniyyah</i>) • Etis (<i>akhlaqiyyah</i>) • Realistis (<i>al-waqiyyah</i>) • Humanistis (<i>insaniyyah</i>) | Diukur melalui angket (kuesioner) menggunakan skala <i>likert</i> |
| Variabel Independen | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
| Reputation | Persepsi mengenai kualitas pelayanan atau produk yang di tawarkan yang digabungkan dengan <i>brand name</i> . (Aeker & Keller, 1990) | <ul style="list-style-type: none"> • Reputasi BTN Syariah menurut teman dan keluarga. • Reputasi BTN Syariah dibandingkan dengan pesaing. • Penawaran pelayanan jasa yang baik. • Kemampuan kreatif dan inovatif. | Diukur melalui angket (kuesioner) menggunakan skala <i>likert</i> |
| Kepuasan | Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangibles</i> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Empathy</i> | Diukur melalui angket (kuesioner) menggunakan skala <i>likert</i> |

3.5 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan teknik analisis data statistik. Adapun tahapan analisis dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang harus diukur. Dengan kata lain instrument tersebut dapat mengukur *construct* sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Teknik korelasi yang digunakan adalah *product moment*¹⁰:

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

keterangan :

r = koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Setelah perhitungan dilakukan, dalam hal ini proses perhitungan dibantu dengan program (SPSS) kemudian nilai r yang diperoleh di bandingkan dengan nilai r tabel sesuai dengan basis n dan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$) dalam pengujian validitas, kuesioner dikatakan valid apabila

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 170.

atau lebih.¹¹ Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.

Penelitian yang digunakan pada koefisien tersebut dikenal dengan rumus *Sperman Brown Prophecy* :

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

keterangan:

r^1 = reliabilitas internal seluruh instrument

rb = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu marketing syariah, dengan variabel terikat (Y) yaitu reputasi dan kepuasan nasabah BTN Kantor Cabang Syariah.

Dalam hal ini, menggunakan rumus:

$$Y_1 = a+bx_1$$

$$Y_2 = a+bx_1$$

$$Y_2 = a+by_1$$

Keterangan : Y_1 = reputasi bank

Y_2 = kepuasan nasabah

X = marketing syariah

a = konstanta

b = koefisien regresi

¹¹*Ibid.*, hlm. 170.