

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dimana penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Ibarat bahan baku dalam suatu pabrik, data ini diproses dan dimanipulasi menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan. Pemrosesan dan manipulasi data mentah menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan jantung dari analisis kuantitatif.¹ Kemudian dilakukan pengujian terhadap teori yang sudah ada, sehingga hasilnya bisa berupa penguatan, bantahan, atau modifikasi terhadap teori tersebut.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian sejak 23 Oktober 2013 dan penelitian dilaksanakan di BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya bertempat di Jl. Margorejo Indah No. 70 D Surabaya. Penelitian

¹ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, (Yogyakarta : Unit Penerbit AMP YKPN, 2001), 1.

dilaksanakan pada tanggal 1 November 2013. Dengan pertimbangan bahwa BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya merupakan BPRS yang memiliki cabang lebih dari tiga dan BPRS ini dibawah naungan Kyai Ponpes Al Jihad.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini lebih fokus pada nasabah tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya.

Tabel 3.1

Jumlah Nasabah Tabungan <i>Muḥārabah</i> di BPRS KMS		
Bulan	Tahun	Jumlah
Juli	2013	685
Agustus	2013	710
September	2013	727

Data dari BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), 80.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Ukuran sampel yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah anggota sampel yaitu penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sampel yang peneliti gunakan adalah nasabah aktif dengan jumlah 150 nasabah dengan formula sebagai berikut :

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

$$= \frac{150}{150(0,05)^2 + 1}$$

keterangan : n = sampel

N = populasi

d = derajat kebebasan

jadi untuk sampel yang digunakan penulis sejumlah dengan tingkat kesalahan 5%, dengan sampel berjumlah 109.

D. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (bebas)

Variabel Independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

³ *Ibid.*, 81.

variabel dependen (terikat)⁴. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas produk dan kualitas layanan.

b. Variabel Dependen (terikat)

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah*.

E. Definisi Operasional

- a. Tabungan *muḥārabah* adalah investasi tidak terikat pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.⁶ Tabungan mudharabah ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan prinsip yang digunakan, tabungan mudharabah ini merupakan “investasi” yang diharapkan akan menghasilkan keuntungan oleh karena ini, modal yang diserahkan kepada pengelola dana (Bank) tidak boleh ditarik sebelum akad tersebut berakhir hal ini disebabkan karena kelancaran usaha yang dilakukan oleh *muḥārib* sehubungan dengan pengelolaan dana tersebut.⁷

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011),, 39.

⁵ *Ibid.*, 39.

⁶ Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta : PT Grasindo, 2005), 45.

⁷ *Ibid.*, 50.

- b. Kualitas produk merupakan serangkaian karakteristik yang melekat pada produk yang dapat diukur secara kuantitatif.⁸
- c. Kualitas Jasa / Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁹
- d. BPRS adalah salah satu lembaga keuangan lembaga perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah islam. Tujuan pendirian BPRS ini adalah meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat islam terutama kelompok masyarakat ekonomi lemah yang pada umumnya berada di daerah pedesaan. Sasaran utama dari BPRS adalah umat islam yang berada di pedesaan dan di tingkat kecamatan.¹⁰

F. 1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.¹¹ Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

⁸ Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, (Jakarta : Salemba Empat, 2007), 42.

⁹ Fandy Tjiptono, *Perspektif manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Andi, 2000), 51.

¹⁰ Icanende, "Bank Pengkreditan Rakyat Syariah", dalam <http://acankende.wordpress.com/2010/11/28/bank-perkreditan-rakyat-bpr-syariah/> (15 September 2013).

¹¹ *Ibid.*, 124.

Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 5% atau 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.¹² Dan juga pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Untuk menentukan nilai r_{hitung} , dibantu dengan program SPSS 19.0.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.¹³ Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode alpha.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach* dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 6% atau 0,06 artinya suatu item dianggap valid jika

¹² Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: PT Buku Kita, 2008), 17.

¹³ *Ibid.*, 140.

berkorelasi signifikan terhadap skor total.¹⁴ Untuk menentukan reliabilitas dibantu dengan program SPSS v. 19.0

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

r = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

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

σ_1^2 = Varian total

G. Data dan Sumber Data

a. Jenis data

1. Data Primer

Data primer adalah data yan diperoleh langsung dari sumbernya diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya.¹⁵ Data yang di ambil dalam penelitian ini adalah data dari nasabah yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* pada BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya.

2. Data Sekunder

¹⁴ Pungguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, 106.

¹⁵ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Islam indonesia, 2002), 55.

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial.¹⁶ Dalam penelitian ini data sekunder berupa catatan BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya, formulir nasabah, dan lain-lain.

b. Sumber data

1. Sumber Data Primer

Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.¹⁷ Dalam penelitian ini, data diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang diajukan disusun berdasarkan variabel yang diteliti dengan menyediakan jawaban alternatif yang diperoleh oleh responden sesuai dengan kondisi riil, sehingga diharapkan didapat data yang akurat atas penelitian ini.

¹⁶ Wahyu Budi Utami, "Jenis-Jenis Data", <http://wahyubudiutami.blogspot.com/2012/11/jenis-jenis-data.html> (25 September 2013).

¹⁷ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, (Yogyakarta : Unit Penerbit AMP YKPN, 2001), 25.

b. Sumber data sekunder

Adalah data yang dilaporkan oleh suatu perusahaan tetapi perusahaan itu tidak langsung mengumpulkan sendiri melainkan memperoleh dari pihak lain yang telah terlebih dulu mengumpulkan dan menerbitkannya.¹⁸ Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang didapat dari dokumentasi perusahaan.

H. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut :

1. *Questioner* (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan / pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara

¹⁸ Murti Sumarni dan John Soeprihanto, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta : Liberty Yogyakarta, 2005), 444.

langsung atau dikirim melalui pos atau internet.¹⁹ Data diperoleh dengan berdasarkan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.²⁰ Cara pengukuran adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan keudian diminta untuk memberikan jawaban : “Sangat setuju”, “Setuju”, “Ragu-ragu”, “Tidak setuju”, “Sangat tidak setuju”. Jawaban-jawaban ini diberi skor 1 sampai 5.²¹ Kuesioner dibagikan kepada nasabah tabungan mudharabah pada BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.

Tabel 3.2
Skala likert

Instrumen Variabel	Alternatif Jawaban	Skor
Kualitas Produk	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Kualitas Layanan	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Keputusan Nasabah	Sangat Setuju	5
	Setuju	4

¹⁹ *Ibid.*, 142.

²⁰ Riduan dan H. Sunarto, *Pengantar statistik*, (Bandung : Alfabeta, 2011), 20.

²¹ Masri Singaribun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia, 2006), 111.

	Netral	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

I. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.²² Hasil dari penelitian ini menunjukkan berdistribusi normal dengan nilai 2-tailed pada variabel kualitas produk dan layanan lebih besar dari 0,05.

²² Duwi Consultant, "Analisis Regresi Linier Berganda", dalam <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-normalitas.html> (15 September 2013).

2. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.²³ Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pada fungsi regresi adalah apabila variasi faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain.²⁴ Jika ciri ini dipenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat homoskedastis. Jika asumsi tersebut tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan terhadap faktor pengganggu sedemikian itu disebut heteroskedastisitas.

²³ *Ibid.*

²⁴ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, 106.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.²⁵ Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk uji heteroskedastisitas, yaitu Spearman's Rho testing, dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman's Rho testing dengan hasil menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variable bebas atau lebih terhadap variable terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.²⁶

Rumus :
$$\hat{Y} = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

\hat{Y} = Keputusan nasabah

X_1 = Kualitas produk

X_2 = Kualitas layanan

²⁵ Duwi Consultant, "Analisis Regresi Linier Berganda", dalam <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-normalitas.html> (15 September 2013).

²⁶ Husain Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta : Bumi Aksara 2008). 241.

b_1 = Koefisien regresi variabel antara x_1 dan y

b_2 = Koefisien regresi variabel antara x_2 dan y

a = Konstanta

c. Koefisien Determinasi

Dalam hal hubungan tiga variabel yaitu regresi Y terhadap X_1 dan X_2 , ingin diketahui sumbangan X_1 dan X_2 terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama. Besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda (*multiple coefficient of correlation*) dengan symbol R^2 .²⁷ Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = (r^2) \times 100\%$$

d. Uji F (*simultan*)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).²⁸ Rumusnya adalah :

$$F = \frac{R^2(N-k-1)}{k(1-R^2)}$$

²⁷ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta : BUmi Aksara 2004), 77.

²⁸ Duwi Consultant, "Analisis Regresi Linier Berganda", dalam <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-normalitas.html> (15 September 2013).

Keterangan : F : nilai F yang dicari (F hitung)

R^2 : koefisien determinasi

k : jumlah variabel bebas

N : jumlah sampel

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. kriteria pengujian adalah sebagai berikut :²⁹

- Jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

e. Uji T (*parsial*)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).³⁰

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*. Atau kita bisa menggunakan batasan tertentu

²⁹ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta : MediaKom, 2008), 18.

³⁰ Duwi Consultant, “*Analisis Regresi Linier Berganda*”, dalam <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-normalitas.html> (15 September 2013).

seperti 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.³¹

³¹ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta : MediaKom, 2008), 26.