

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini di desain dengan menggunakan pendekatan *deskriptif*. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (<http://www.penalarn-unm.org>). Selanjutnya agar tujuan penelitian dapat dicapai sesuai dengan perumusan masalah yang di ajukan maka data dan info mengenai nasabah akan di kumpulkan melalui metode penelitian kuisisioner. Kuisisioner merupakan penelitian yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden, yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian ini. Daftar pertanyaan ini berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yang digunakan.

### 3.2 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Suliyanto, 2005:6). Data primer ini saya dapatkan dari responden yaitu nasabah Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari luar Perum pEgadaan Cabang Pasar Tanjung yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang obyek yang akan diteliti. Sumber data sekunder adalah dokumentasi, internet, jurnal-jurnal Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto,2006:130). Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Sekaran, 2006:123).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* yang memiliki pengertian teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas tujuan tertentu (Arikunto, 2006:139). Dalam hal ini nasabah yang menjadi sampel adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut: sampel berdasarkan pada nasabah yang berkunjung di Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung dengan jumlah kunjungan minimal 2 kali dan nasabah bukan merupakan calo atau makelar barang gadai. Oleh karena jumlah populasi dapat teridentifikasi jumlahnya (2500 nasabah), maka jumlah minimal sampel yang akan diteliti dengan menggunakan rumus Slovin yaitu (Umar, 2003:108):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{2500}{1 + 2500(10\%)^2} = 96,15$$

Dimana:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan Sampel yang masih dapat di tolerir, yakni 10%

Menurut rumusan Slovin jumlah responden minimal yang diteliti dalam penelitian ini adalah 96 responden, namun dalam penelitian responden yang diambil yaitu 100 responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner. Kuisisioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden, selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut

### 3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

#### 3.5.1 Identifikasi Variabel

##### a. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu ketidakpuasan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

##### b. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang nilainya tidak bergantung pada variabel lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ )
2. Keandalan (*realibility*) ( $X_2$ )
3. Ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ )
4. Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ )
5. Perhatian (*empathy*) ( $X_5$ )

#### 3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah variabel terikat (kepuasan) serta variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian).

##### a. Variabel terikat (*dependent variable*)

$Y$  = Kepuasan Nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang atau perasaan kecewa atau dari nasabah karena kualitas pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung. Untuk mengukur kepuasan nasabah digunakan

indikator adalah puas atau tidaknya nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung

b. Variabel bebas (*independent variable*)

X = Kualitas Jasa Pelayanan, yaitu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas jasa yang diberikan oleh Perum Pegadaian Cabang Pasar. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
  - a) Kenyamanan dan kebersihan selalu terjaga
  - b) Timbangan yang akurat
2. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
  - a) Memberikan layanan seperti yang dijanjikan
  - b) Karyawan memberikan pelayanan yang sama untuk semua nasabah sesuai dengan prosedur yang ada di Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung
3. Daya Tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu memberikan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
  - a) Karyawan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung membantu anda dengan layanan yang tepat

- b) Karyawan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung selalu siap merespon permintaan anda
- 4. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
  - a) Karyawan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung mampu menjelaskan dan menyelesaikan masalah nasabah
  - b) Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung memberikan jaminan keamanan terhadap barang gadai
- 5. Perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.
  - a) Semua karyawan di Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung memberikan layanan yang selalu disertai senyum
  - b) Karyawan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung selalu mengucapkan terima kasih setelah selesai menggunakan jasa layanan Pegadaian

### 3.6 Teknik Pengukuran

Kualitas layanan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Suliyanto,2005:23).

Jawaban A	Skor 5
Jawaban B	Skor 4
Jawaban C	Skor 3
Jawaban D	Skor 2

Jawaban E                      Skor 1

Sedangkan kepuasan di ukur dengan skala guttman. Skala guttman akan memberikan respon yang tegas, yang terdiri dari dua alternatif. Penelitian menggunakan skala ini jika peneliti menginginkan suatu jawaban yang tegas dari suatu permasalahan yang ditanyakan (Suliyanto, 2005: 24)

Tidak Puas                      Skor 0

Puas                                      Skor 1

### 3.7 Uji Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas di definisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian *valid* tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat ukur tersebut untuk mengukur objek yang di ukur dengan cermat dan tepat. Dua hal yang harus diperhatikan dalam validitas instrumen yaitu ketepatan dan kecermatan (Suliyanto, 2005:40)

Dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Model Pearson's* (Suliyanto,2005:54) yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[(n\sum X^2) - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r                      = Koefisien korelasi product moment pearson's

n                      = jumlah pengamatan

$\sum X$                       = jumlah dari skor pertanyaan

$\sum Y$                       = jumlah dari skor total

Data dikatakan *valid* apabila r hitung lebih besar dari r table. Selain itu juga bisa dilihat dari nilai signifikansinya, jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka data dapat dikatakan valid (Yarnest,2003:65).

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil

yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005: 42), dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel

### 3.8 Metode analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Diskriminan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriminan. Analisis diskriminan pada prinsipnya merupakan teknik untuk menganalisis data dimana variabel tergantungnya adalah data kategori., karena nilai variabel tergantungnya adalah data kategori, sedangkan variabel bebasnya bukan kategori, maka variabel tergantung bersifat setara dan *mutually exclusive*. Analisis Diskriminan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

a. Model analisis diskriminan adalah sebuah persamaan yang menunjukkan suatu kombinasi linier dari berbagai variabel independen yaitu (Suliyanto, 2005:94):

$$D = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

D = skor diskriminan (kategori nasabah puas dan nasabah tidak puas)

b = koefisien diskriminan atau bobot

X<sub>1</sub> = bukti fisik

X<sub>2</sub> = keandalan

X<sub>3</sub> = daya tanggap

X<sub>4</sub> = jaminan

X<sub>5</sub> = perhatian

b<sub>0</sub> = konstanta

- b. Untuk membedakan responden masuk golongan mana, dapat menggunakan *optimum cutting score*. Untuk sampel yang tidak proporsional (jumlah anggota kedua grup berbeda). *Cutting score* dinyatakan dengan rumus:

$$Z_{cu} = \frac{Z_A N_A + Z_B N_B}{N_A + N_B}$$

Dimana:

$Z_{CU}$  = *critical cutting score* / angka kritis

$N_A$  = Jumlah sampel nasabah yang puas

$N_B$  = Jumlah sampel nasabah yang tidak puas

$Z_A$  = Centroid nasabah yang puas

$Z_B$  = Centroid nasabah yang tidak puas

### 3.8.2 Uji Signifikansi

Uji signifikansi dilakukan untuk menguji signifikansi perbedaan antara kelompok yang puas dan kelompok yang tidak puas. Uji signifikansi juga berfungsi mencari faktor-faktor pembeda yang mempengaruhi terbentuknya klasifikasi kedua kelompok tersebut. Uji ini dapat dilihat melalui nilai *wiks*  $\lambda$  atau chi square yang ditransformasi secara statistik. (Suliyanto, 2005: 107):

- a. Pedoman dengan *Wiks*  $\lambda$  yaitu :

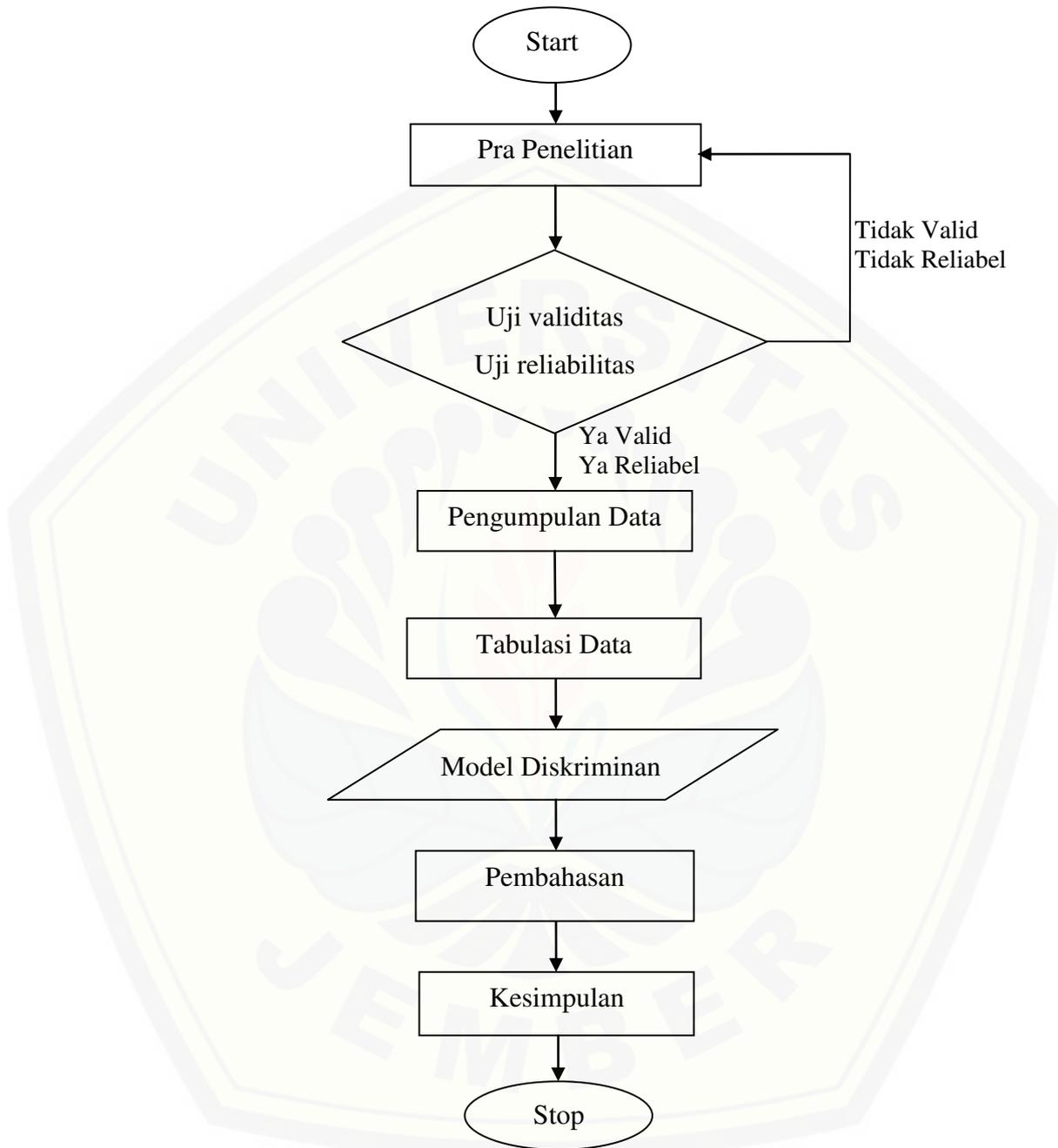
Angka *wiks*  $\lambda$  berkisar antara 0 – 1, jika mendekati nol (0) data tiap grup semakin berbeda, semakin mendekati 1 data tiap grup mendekati sama.

- b. Dengan sig. Tes yaitu :

Jika sig > 0,05 : tidak ada perbedaan antar grup.

Jika sig  $\leq$  0,05 : ada perbedaan antar grup.

### 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1: Kerangka Pemecahan Masalah

## Keterangan Kerangka Pemecahan Masalah

1. Start, merupakan berbagai persiapan materi untuk mencari data.
2. Pra penelitian bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan dipakai dalam penelitian. Pengumpulan data awal, dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden.
3. Menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data untuk mengetahui sejauh mana keandalan penelitian yang digunakan sudah sesuai. Jika data hasil uji dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya adalah pengumpulan data. Jika dari hasil uji dinyatakan tidak valid dan tidak reliabel maka kembali ke pra penelitian.
4. Pengumpulan data, dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden.
5. Tabulasi data maksudnya memasukkan data-data kuesioner ke dalam tabel menurut jenisnya guna memudahkan pembacaan terhadap data tersebut dan mempermudah perhitungan.
6. Menentukan model analisis diskriminan berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS*.
7. Melakukan pembahasan.
8. Kesimpulan, akan untuk menyimpulkan hasil penelitian dan mengevaluasi strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
9. Stop, tingkat akhir penelitian