

## **BAB III**

### **OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah variabel kualitas layanan pada bank syariah menggunakan lima sub-variabel dari Muhammad Abduh (2011) yang terdiri dari *Syariah Issues* (Aspek Syariah), *Reliability* (Kehandalan), *Bank Customer Relationship* (Hubungan Nasabah Bank), *Tangible* (Tampilan Fisik), *Rates and Charges* (Tingkat Pengembalian dan Biaya). Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah tanggapan responden tentang pelaksanaan *Islamic Banking Service Quality*. Survei pada nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi, dilaksanakan pada tahun 2017.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan “metode kuantitatif deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran secara sistematis dan akurat melalui pendekatan kuantitatif” (Arikunto, 2008). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Confirmatory Analysis Factor* yaitu mengeksplorasi variabel ataupun indikator yang dominan untuk membentuk sebuah faktor-faktor *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi (Sarwono, 2013).

#### **3.3 Desain Penelitian**

Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor dominan dari *Islamic Banking Service Quality* yang terdiri dari *Syariah Issues* (Aspek Syariah), *Reliability* (kehandalan), *Bank Customer Relationship* (hubungan nasabah dengan bank), *Tangibles* (Tampilan fisik), *Rates and Charges* (Tingkat Pengembalian dan Biaya). Jika

melihat dari metode atau strategi penelitian, maka penelitian ini termasuk dalam jenis *survey research*, karena data sampel dijadikan perwakilan untuk populasi.

### 3.3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi menurut Sugiyono (2011) menyatakan bahwa segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam suatu penelitian agar dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep alanitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel. Secara lengkap operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel/Konsep Teori	Sub-Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<p><b>Islamic Banking Service Quality</b> (Abduh, 2011)</p> <p>Teori : Kualitas pelayanan adalah proses pembentukan dan keterkaitan di dalam mengelola pelanggan, membangun mata rantai untuk meningkatkan nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan harapan memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan.</p>	<i>Syariah Issues</i>	Operasional dan Produk yang sesuai Prinsip Syariah	a. Operasional yang dilandasi prinsip-prinsip syariah. b. Akad bebas dari riba, gharar dan maysir.	Interval
		Pemahaman staff terhadap akad syariah	a. Mengetahui konsep akad tiap transaksi. b. Memahami perbandingan konsep syariah dan konvensional.	Interval
		Pakaian staff perempuan yang sesuai dengan syariah	a. Menggunakan jilbab yang benar (tidak terlihat rambut), tidak menggunakan pakaian yang transparan dan menunjukkan aurat.	Interval
	<i>Reliability</i>	Secara rutin menawarkan produk/jasa baru	a. Memberikan informasi produk baru, menjelaskan mekanisme dan manfaatnya.	Interval
		Ketepatan	a. Menanyakan	Interval

**Neng Reti Apriyanti, 2017**  
**ANALISIS FAKTOR ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

		dalam memberikan respon untuk apa yang nasabah butuhkan	kebutuhan nasabah dengan jelas. b. Memberikan jawaban dan solusi dengan bahasa yang mudah difahami.	
		Prinsip Kerahasiaan	a. Menjaga kerahasiaan data nasabah.	Interval
		Reputasi Bank	a. Selalu membela nama baik bank di hadapan nasabah.	Interval
	<i>Bank Customer Relationship</i>	<i>Keramahan Frontliner</i>	a. Mengucapkan salam ketika bertatap muka. b. Selalu melontarkan senyum ketika memberikan penjelasan.	Interval
		Akurasi dalam memberikan pencatatan transaksi	a. Pencatatan transaksi yang handal dan dapat dipertanggung-jawabkan.	Interval
		Memberikan rasa aman dalam bertransaksi	a. Mengelola dana yang dititipkan secara efektif dan transparan.	Interval
	<i>Tangibles</i>	Akses menuju lokasi bank	a. Dekat dengan jalan raya. b. Dekat dengan pusat keramaian.	Interval
		Lokasi ATM	a. Lokasi ATM mudah dijangkau. b. Lokasi ATM dilengkapi CCTV dan AC.	Interval
		<i>Parking</i>	a. Area parkir yang luas. b. Parkir gratis.	Interval
		Bangunan	a. Interior Bank bersih dan rapih. b. Exterior Bank bersih dan indah. c. Dilengkapi CCTV, AC dan TV. d. Tersedianya fasilitas ibadah.	Interval
	<i>Rates and Charges</i>	Tingkat pengembalian ( <i>rate of return</i> )	a. Tingkat pengembalian bagi hasil yang	Interval

**Neng Reti Apriyanti, 2017**  
**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA**  
**BANK SYARIAH**

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

			kompetitif. b. Bonus yang menarik.	
		Biaya pelayanan	a. Pembuatan rekening yang murah	Interval

Sumber: Hasil Pengolahan Data

### 3.3.2 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi penelitian ini adalah nasabah tabungan Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi dengan jumlah nasabah sebesar 1.640 nasabah.

#### 2. Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari sebagian populasi. Sampel ini dipilih karena dalam banyak kejadian yang tidak dapat diteliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu kita membuat sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2014). Bila populasi besar dan peneliti tidak dapat meneliti seluruh populasi karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana maka peneliti menggunakan sampel untuk meneliti dari populasi yang ada. Hal demikian sejalan dengan pendapat menurut Ferdinand (2014, p. 174). dengan menggunakan pendekatan:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = presisi yang ditetapkan atau prosentasi (5%)

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

Dalam penelitian ini diketahui bahwa N sebesar 1.640 dengan e ditetapkan 5%. Jadi jumlah sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{1.640}{1 + 1.640 (0.05)^2} = 99,94 \text{ (100 responden)}$$

Jadi, berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimated value*). Menurut Arikunto (2013) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *random sampling* di mana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel.

#### 3.3.3 Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Jenis Data Dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang didapat oleh peneliti secara langsung, dari hasil kuesioner yang disebarakan pada nasabah tabungan (Istijanto, 2009:44).
- b. Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung yaitu melalui perorangan atau instansi lain misalnya dokumen, data tersebut diperoleh dari Bank BRISyariah KCP Bandung Setiabudi (Arikunto, 2006:92).

##### 2. Teknik Pengumpulan Data

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

Dalam suatu penelitian ilmiah terdapat teknik pengumpulan data untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Menurut Arikunto(2006:151) terdapat beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Kuesioner

Daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden, jawaban dari semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dicatat ataupun direkam. Pertanyaan yang diberikan menggunakan model jawaban dengan skala interval antara 1-5. Nilai 1 menyatakan tidak setuju dan 5 setuju (Sarwono, 2013:249). Menggunakan teknik skala *semantic differential* untuk mengukur sikap dimana subjek diminta untuk memilih salah satu sifat yang menggambarkan perasaan mereka terhadap suatu objek.

**Tabel 3. 1 Pengukuran Skala**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Tidak Setuju</b>			<b>Setuju</b>	

b. Studi literatur

Teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat para ahli serta beberapa buku referensi dan jurnal yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

**3. Uji Instrumen**

Peneliti harus terlebih dahulu menganalisis instrumen yang akan disajikan dalam penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

a. **Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan untuk sejauhmana instrument dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang dapat diukur dalam penelitian (Sugiyono, 2001). Instrument dapat mengukur dari apa yang diharapkan oleh peneliti.

Pengujian dilakukan dengan korelasi antara skor setiap item pertanyaan

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

dengan skor secara keseluruhan antara variabel (Arikunto S. , 2002:144). Pengujian menggunakan rumus *Pearson Correlation* dengan batas kritis koefisien korelasi sebesar 0,3 dan menggunakan signifikansi 5% (Sugiyono, 2008). Uji validitas dapat digunakan melalui perangkat SPSS, dimana rumus korelasi *Pearson Product Moment* untuk menguji validitas adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{(n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

(Arikunto S. , 2006: 69)

Keterangan :

r : Koefisien korelasi antara X dengan Y

X: Skor tiap pertanyaan

Y: Total skor

n : Jumlah responden

Setelah melakukan uji tersebut maka selanjutnya adalah menghitung uji t, berikut rumus dari uji t :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

$t_{hitung}$  : Nilai  $t_{hitung}$

r : Koefisien hasil  $t_{hitung}$

n : Jumlah responden

Keputusan dari ujivaliditas :

- Jika  $t_{hitung} > t$  tabel artinya valid
- Jika  $t_{hitung} < t$  tabel artinya tidak valid

## b. Uji Realibilitas

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)



Dalam sebuah penelitian pertanyaan tidak hanya harus valid namun juga harus realibel agar pertanyaan konsisten. Pengujian realibilitas dilakukan untuk melihat atau mengetahui hingga sejauhmana instrument dapat dipercaya atau diandalkan. Intrumen dikatakan realibel jika dalam dua kali pengujian hasil dari pengukuran tersebut konsisten(Arikunto S. , 2002:154). Uji realibilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan batas minimal 0,05.Berikut rumus dari koefisien *alpha cronbach* :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

(Arikunto S. , 2006:165)

Keterangan :

$r_{11}$ : Realibilitas instrument

K : Banyaknya jumlah pertanyaan

$\sigma_i^2$  : Varians masing-masing pertanyaan

$\sigma_t^2$  : Varians total

Keputusan untuk uji realibilitas ;

- Jika realibilitas > 0,05 artinya realibel
- Jika realibilitas < 0,05 artinya tidak realibel

### 3.3.4 Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan analisis faktor melalui bantuan *Software Microsoft Excel 2007*, *SPSS 22* dan *Lisrel 8.8*. Adapun tahapan-tahapannya sebagai berikut:

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

“Analisis yang dilakukan untuk mengetahui perkembangan dari suatu keadaan dengan memberikan gambaran mengenai sifat-sifat dari objek penelitian” (Ferdinand, 2014). Data yang diperoleh yaitu data karakteristik nasabah seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, lama menjadi nasabah.

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

## 2. Analisis *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Analisis yang digunakan untuk penelitian yang dimana peneliti sudah mempunyai pengetahuan mengenai struktur variabel laten yang melandasinya. Didasarkan pada teori atau penelitian empiris dengan membuat asumsi hubungan antara pengukuran yang diamati dengan faktor-faktor sebelumnya, kemudian diuji secara statistik (Sarwono, 2013).

## 3. Uji Kesesuaian Model

Kesesuaian model dievaluasi melalui telaah terhadap kriteria *goodness of fit*.

- a. **X<sup>2</sup>- Chi square** Statistik model yang diuji dipandang baik atau memuaskan apabila nilai chi-squarenya kecil. Semakin kecil X<sup>2</sup> semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas value > 0.05.
- b. **Goodness-of-fit Index (GFI)**, ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) hingga 1,0 (*perfect fit*). Nilai lebih dari > 0.90 artinya model fit.
- c. **Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)**, yang menunjukkan *goodness fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi oleh populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0.08 berarti model fit .
- d. **Expected Cross Validation Index (ECVI)**, digunakan untuk perbandingan antar model, semakin kecil semakin baik.
- e. **Adjusted Goodness-of fit Index (AGFI)**, dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila nilai AGFI lebih besar dari atau sama dengan 0.09 berarti model fit.
- f. **Normed Fit Index (NFI)**, dimana model dikatakan *good fit* apabila lebih besar atau sama dengan 0.90.
- g. **Tucker-Lewis Index (TLI)**, merupakan incremental index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah > 0.90.

**Neng Reti Apriyanti, 2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

- h. *Comparative fit Index (CFI)*, dimana bila mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan lebih besar atau sama dengan 0.90.
- i. *Incremental fit Index (IFI)*, dimana model dikatakan *good fit* apabila lebih besar atau sama dengan 0.90.
- j. *Relative fit Index (RFI)*, dimana model dikatakan *good fit* apabila lebih besar atau sama dengan 0.90.
- k. *Parsimonious Normed fit Index (PNFI)*, dimana nilai tinggi menunjukkan kecocokan lebih baik, hanya dipergunakan untuk perbandingan pada model alternatif. Nilai PNFI lebih besar atau sama dengan 0.90.
- l. *Parsimonious GFI (PGFI)* dimana model dikatakan *good fit* apabila lebih besar atau sama dengan 0.90.

#### 4. Analisis CFA Validitas dan Realibilitas

Analisis dari semua indikator memiliki faktor 1 loading ( $\lambda$ )  $\geq 0,5$ , hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Semua nilai CR  $> 0,7$  dan Semua nilai VE  $\geq 0,5$  menunjukkan masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang baik.

#### 5. Koefisien Variabel Dominan

Variabel dominan ditunjukkan dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari batas kritis. Koefisien yang mempunyai nilai besar merupakan faktor yang paling dominan.

**Neng Reti Apriyanti, 2017**  
**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ)* PADA**  
**BANK SYARIAH**

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)