BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metoda yang di gunakan adalah metode penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.[26] Yaitu antara Administrasi Pembiayaan Griya Faedah Bersubsidi yang keberadaannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah .

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BRI Syariah Kendari Jl. Abdullah silondae, Korumba, Mandonga, kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93111 Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 5 Juni sampai degan 31 Juli tahun 2019.

C. Populasi, Sampel, Tehnik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan hal penting untuk memberikan batasan yang sangat jelas tentang objek yang akan diteliti. Objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.[27] Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan produk pembiayaan griya faedah bersubsidi, dengan jumlah 1,586 orang. Mengingat jumlah populasi cukup banyak, Maka

---

[26] Sugiyono, "*Metode Penelitian Bisnis*", (Bandung: CV Alfabeta, 1999), h.1

[27] Sugiyono, *MetodePenelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2006), h.117.

dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan *sampling* (pengambilan sampel.)

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik pengambilan sampel didasarkan pada lamanya responden sebagai nasabah Bank BRI Syariah, Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kelonggaran Ketidak Telitian Karena Kesalahan.[28]

Pengambilan sampel yang dapat ditoleransi Dari rumus diatas, maka jumlah sampel dapat dicari dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}\, e^2}$$

$$n = \frac{200}{1+200\ (10\%)}$$

[28] Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi & Umum,* (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), h. 10

$$n = \frac{200}{1+200(0,1)}$$

$$n = \frac{200}{1+200(0,01)}$$

$$n = \frac{200}{2,01}$$

n = 99.50 di bulatkan menjadi 100 nasabah

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

a) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau bukan dalam bentuk angka. Dalam hal ini adalah persepsi responden tentang pengaruh administrasi pembiayaan griya faedah bersubsidi terhadap kepuasan nasabah yang di sediakan pihak Bank BRI Syariah.

b) Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran.

2. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hal pengujian(benda). Dalam hal ini pegawai bank BRI

Syariah kendari dan nasabah yang menggunakan pembiayaan Griya Faedah Bersubsidi

b) Data Sekundar

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

E. Desain Penelitian

Gambar : 2 Desain Penelitian

Teori The Liang Gie Teori Gerson

Simber Diolah di Lapangan Tahun 2019

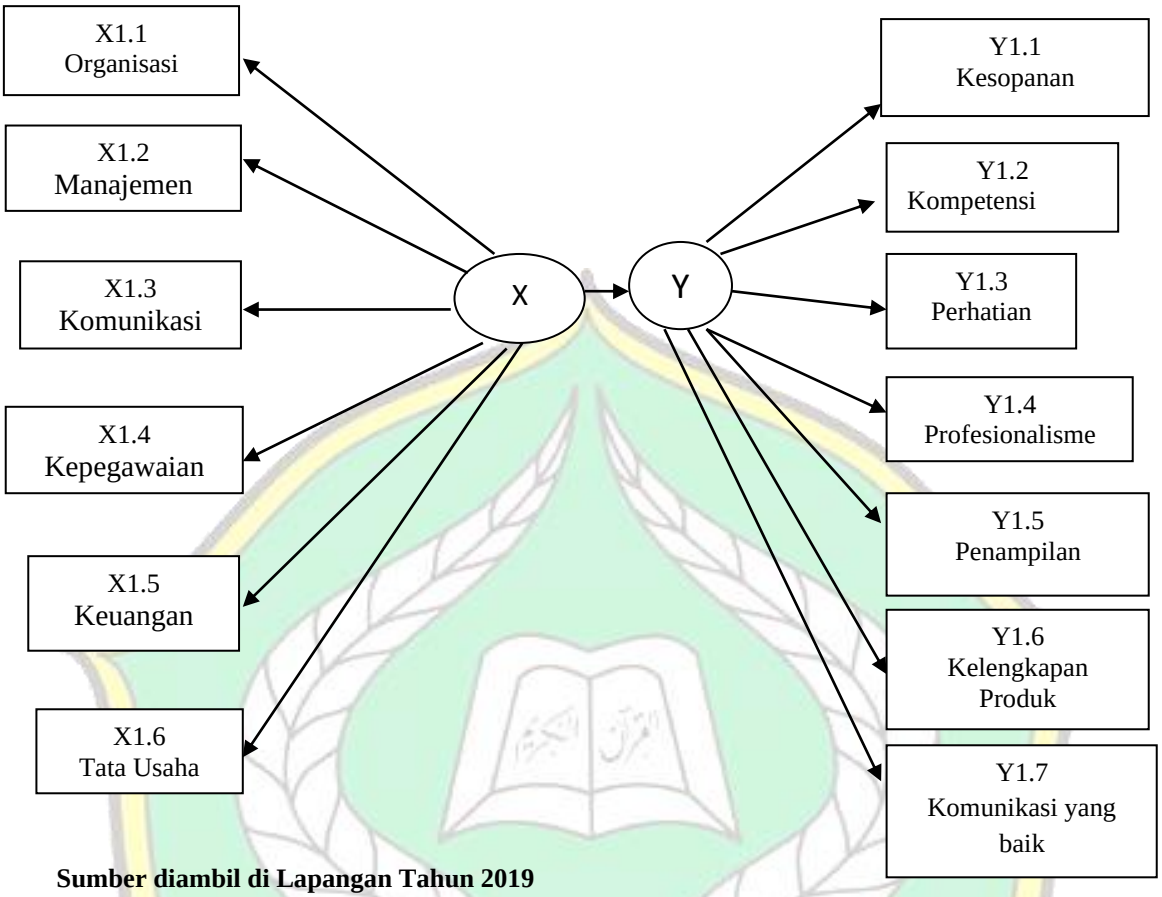
F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[29]

Adapun hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah terdiri dari Administrasi (X) Sebagai variabel bebas, Kepuasan Nasabah (Y)

[29] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*..., H. 64.

Gambar :3 Skema Hubungan Antara Variabel



Sumber diambil di Lapangan Tahun 2019

G. Tehnik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.[30]

[30] Lexy J. Moleong, Metodologi..., h. 188

Dalam menggunakan metode observasi untuk pengumpulan data peneliti harus melakukan pengamatan langsung sekaligus pencatatan terhadap fenomena yang sedang dikumpulkan informasinya. Metode observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah.

2. Metode Angket

Metode angket adalah suatu metode penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum atau orang banyak, dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau respon.[31]

Skala pengukuran yang digunakan di dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* memerlukan seorang responden untuk mengindikasi derajatsetuju atau tidak setuju dengan sebuah varietas pernyataan yang berhubungandengan perilaku atau objek. Dalam skala ini angka-angka digunakanuntuk membuat peringkat objek dan menunjukkan nilai pada atribut yang diukur.Skala *Likert* yang digunakan terdiri dari 5 *point*, yaitu dari skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju).

Kuesioner ini menggunakan Skala *Likert* untuk pertanyaan inti yang memiliki penilaian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

[31] Kartini Kartono, Pegangan Metodologi Riset Sosial, (Bandung: Alumni Bandung, 1986), h.15

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

Prosedur pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut :

a. Menanyai responden, apakah benar sebagai nasabah BRI Syariah.
b. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kualifikasi atau peneliti membantu memberikan instrumen pertanyaan kepada responden bagi responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner sendiri. Memasukkan, mengolah,
c. menganalisis dan menyimpulkan dari hasil analisis terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner.[32]

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.[33] Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di perusahaan.

Tentunya dibutuhkan suatu instrumen penelitian untuk memperoleh data yang valid. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai instrumen

[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, h. 93

[33] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h.129

utama adalah instrumen angket, sedangkan instrumen yang lain dijadikan sebagai instrumen pelengkap untuk pendukung data yang diperoleh dari angket.

H. Tehnik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif, yaitu dimana data yang digunakan dalam penelitan ini menganalisis Pengaruh Administrasi Pembiayaan Griya Faedah Bersubsidi Tehadap Keuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah . Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program komputer yaitu *software statistical package for the social science* (SPSS) versi 21 dan *microsoft Exel* 2017. Berikut metode yang digunakan adalah metode yang digunakan dalam meganalisis data.:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji valliditas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu utnuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dengan menggunakan *correlation coefefficient persons*

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kousiner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban sesorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPPS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (ά). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan awal yang digunakan sebelum analisis linear berganda (Ghozali, 2011). Ketika asumsi tidak terpenuhi, biasanya peneliti menggunakan berbagai solusi agar asumsinya dapat terselesaikan. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal merupakan suatu kurva berbentuk lonceng (*bell shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Distribusi data tidak normal karena terdapat nilai ekstrem dalam data yang diambil.

Salah satu cara mudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya

dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya jumlah sampel yang kecil.

Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya

Selain dengan metode grafik, digunakan juga metode uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi > dari 0,05.

b. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/*Tolerance*). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* > 0.10 atau sama dengan VIF < 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolonieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Kebanyakan data *crossection* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

Salah satu cara untuk memprediksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di - studentized. Dengan analisis jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas dan jika

tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini di uji dengan menggunakan model regresi liniear berganda. Model regresi liniear berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya.

Data yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel- variabel yang akan diteliti. Pengolahan data menggunakan software *Microsoft Excel* 2007 dan SPSS 21.

a. Uji Pasial Uji- t

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel (independen) secara masing-masing parsial atau individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (dependen) pada tingkat signifikasi 0.05 (5%) dengan menggangap variabel bebas bernilai konstan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dengan uji t yaitu dengan pengujian di bawah ini

Hipotesis:

Ho : $\beta i = 0$ artinya masing-masing variabel bebas tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

Ha : $\beta i \neq 0$ artinya masing-masing variabel bebas ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

Bila probabilitas > α 5% variabel bebas tidak signifikan atau tidak mampu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ho terima, Ha tolak).

Bila probabilitas < α 5% variabel bebas signifikan atau mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ho tolak, Ha terima). Rumus Uji t:

b. Uji Simultan Uji- F

Uji pengaruh simulatan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen pada tingkat signifikan 0.05 (5%).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang memperlihatkan besarnya variasi yang ditimbulkan oleh variabel bebas yang dinyatakan dengan presentase. Koefisien determinasi didefinisikan sebagai kuadrat dari koefisien korelasi. Sehingga untuk hasil analisis data diatas, koefisien determinasi antara X dan Y adalah kuadrat dari r_{xy}, yaitu r^2xy.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji koefisien determinasi berguna mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam merangkai variabel terikat, yaitu mengetahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen, namun untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan R *square* yang telah disesuaikan atau tertulis *adjusted R square*, karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian

Dengan menggunakan koefisien determinasi yang disesuaikan dapat naik atau turun akibat adanya penambahan variabel baru dalam model. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat digunakan kriteria sebagai berikut.

b. Regresi Linear Sederhana

Regresi linier berganda bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen untuk kinerja pada masing-masing perusahaan baik secara parsial maupun secara simultan. Sebelum melakukan uji linear berganda, mensyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik guna menghasilkan yang terbaik.

Y = *a +b1x1+b2x2+b3x3=*

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Administrasi

a = Konstanta

e = Standar

I. Definisi Oprasional

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukaan pengertian beberapa variabel yang terdapat pada judul ini yaitu. Pengaruh Pembiayaan Griya Faedah Bersubsidi Dan Biaya Administra Terhadap Kepuasan Nasabah" Maka definisi oprasionalnya yaitu :

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau yang timbul dari sesuatu (benda,orang dan sebagainya), Pengaruh yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daya yang timbul antara keunggulan produk dan tarif jasa terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah
2. Administrasi adalah yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu. Administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua transaksi yang ada di Bank BRI Syariah yang di bebankan nasabah.
3. Pembiayaan Griya Faedah adalah fsilitas pembiayaan konsumer berdasarkan akad *murabahah* Pembiayaan yang dimaksud adalah pembiayaan unggulan yang ditawarkan pada nasabah Bank BRI Syariah

4. Subsidi yaitu suatu pembiayaan yang diperuntukkan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimilikinya
5. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil yang diharapkan tercapai. Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah rasa senang karena apa yang diharapkan dan apa yang diterima nasabah Bank BRI Syariah.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI