BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) mengemukakan bahwa: "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal – hal lain jika dianggap perlu".

Objek dalam penelitian ini adalah faktor Perilaku Konsumen (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Pengambilan Keputusan (Y).

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

Menurut Sugiyono (2005 : 21) : " Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas."

Metode ini bertujuan untuk mengetahui sifat dan hubungan secara lebih mendalam mengenai variabel yang terkai dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara spesifik dana akan memperoleh data yang sesuai dengan penelitian. Yang kemudian data tersebut akan peneliti olah, dianalisis, diproses lebih lanjut dengan teori-teori yang kuat dan akan ditarik kesimpulan.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008 : 45) dalam menyatakan bahwa:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan."

Metode ini dimaksudkan untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu pengujian pengaruh dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent* yang diteliti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian ini akan digunakannya telaah statistika yang cocok. Maka dari itu dalam analisis menggunakan regresi berganda.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) bahwa :

> "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian, mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mencari dan menetapkan fenomena yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung dan selanjutnya menetapkan judul penelitian.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
3. Merumuskan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan dari Perilaku Konsumen (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Pengambilan Keputusan (Y).
4. Menetapkan tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
5. Menetapkan hipotesis penelitian sesuai dengan fenomena yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung berdasarkan teori.

6. Memilih serta memberi definisi terhadap setiap pengeluaran variabel. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran dengan skala ordinal karena data yang diukurnya berupa tingkatan. Pada skala ini, urutan simbol atau kode berupa angka yang mempunyai arti urutan jenjang yang dimulai dari yang positif sampai yang paling negatif dan sebaliknya.
7. Menetapkan data-data mengenai Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
8. Melakukan analisis mengenai informasi tentang Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
9. Menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

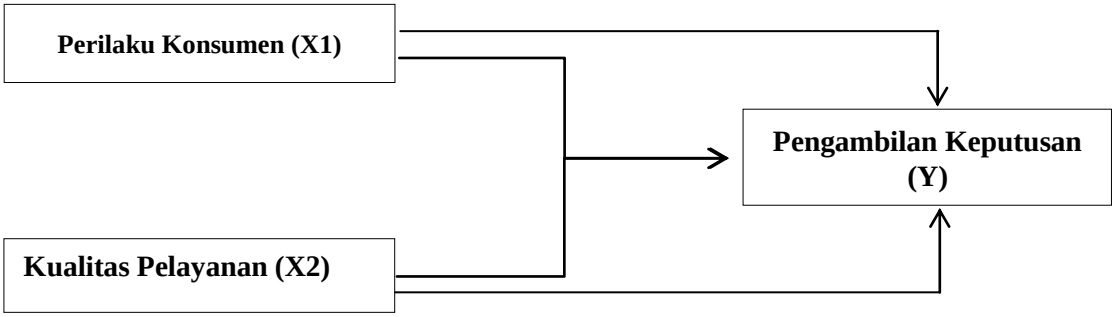
Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat di gambarkan desain dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	**Desain Penelitian**			
	Jenis Penelitian	**Metode yang digunakan**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T – 1	*Descriptive*	*Descriptive dan survey*	Konsumen dan produsen di bank mandiri syariah bandung	*Cross Sectional*
T – 2	*Descrpitive*	*Descriptive dan Survey*	Konsumen dan produsen di bank mandiri syariah bandung	*Cross Sectional*
T – 3	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Konsumen dan produsen di bank mandiri syariah bandung	*Cross Sectional*
T – 4, 5, 6	*Descriptive & Verifikatif*	*Descriptive dan Explanatory Survey*	Konsumen dan produsen di bank mandiri syariah bandung	*Cross Sectional*

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan antara dua variabel bebas secara bersamaan yang mempunyai hubungan dengan satu variabel tergantung.

Desain penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1

Desain Penelitian

3.2.2 Operasional Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2010: 31) adalah:

> "Sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan."

Sedangkan menurut Nur Indriantoro (2002) mengemukakan sebagai berikut:

> "Penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct,* sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik."

Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian.

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

   Menurut Sugiyono (2012:39) adalah: "Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)."

   Adapun yang menjadi variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Prilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan.

2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*)

   Sugiyono (2012:39) mengemukakan bahwa:"Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependent* adalah Pengambilan Keputusan.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Operasional Variabel Perilaku Konsumen

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data
Prilaku Konsumen (X1)	Menurut Kotler (2001:177),perilaku konsumen adalah bagaimana konsumen memberikan jawaban atau membuat keputusan terhadap berbagai rangsangan pemasaran yang dapat diatur oleh perusahaan	Budaya	• Agama • dan daerah geografis.	Ordinal	Konsumen dan Produsen di Bank Mandiri Syariah Bandung
		Sosial	• kelompok • serta peran dan status	Ordinal	
		Pribadi	• Umur • Pekerjaan	Ordinal	

Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber data
Kualitas Pelayanan (X2)	Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten (Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam (Tjiptono 2008, p95)	Tangibles	• fasilitas fisik, • dan sarana komunikasi	Ordinal	Konsumen dan Produsen di Bank Mandiri Syariah Bandung
		Realibitasi	• memberikan pelayanan dengan segera • serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.	Ordinal	
		Responsivenes	• Ketanggapan karyawan. • Ketersediaan karyawan.	Ordinal	
		Assurance	• Keramahan dan sopan santun karyawan. • Keterampilan karyawan	Ordinal	
		Empaty	• komunikasi yang baik, • dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan	Ordinal	

Operasional Variabel Pengambilan Keputusan					
Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data
Pengambilan keputusan (Y)	menurut Kotler & Armstrong (2001: 226) adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.	Pemilihan produk	• Merek • Kualitas Produk	Ordinal	produsen di bank mandiri syariah bandung
		Gaya hidup	• kelas social • pekerjaan	Ordinal	
		Rekomendasi	• Keluarga • Media sosial	Ordinal	

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian mengenai Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung adalah data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2009:137) data primer sebagai berikut : "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data – data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Setelah data – data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan

menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari survey (obsevasi), hasil wawancara, dan pengambilan data langsung.

Menurut Sugiyono (2009:137) menjelaskan bahwa sumber data sekunder adalah : "Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data". Menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai data – data terkait dengan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Sebelum menentukan penentuan data yang akan dijadikan sampel, terlebih dahulu dikemukakan tentang populasi dan sampel.

1. Populasi

   Menurut pendapat *Sugiyono (2012:80)* adalah: "Wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"..

2. Sampel

   Menurut Sugiono (2012:81) sampel adalah "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Tidak terdapat batasan tertentu mengenai berapa besar sampel yang diambil dari populasi, karena absah tidaknya sampel bukan terletak pada besar atau banyaknya sampel yang diambil tetapi terletak pada sifat atau karekteristik sampel apakah mendekati populasi atau tidak. Adapun teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *probability sampling* dengan *simple random sampling*.

Sugiyono (2012:82) "berpendapat bahwa Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel". Sedangkan *Simple random sampling* (sampel acak sederhana) yaitu "teknik pengambilan data yang paling *simple* (sederhana) karena pengambilan angota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhaikan strata yang ada pada populasi itu".

Adapun pengambilan sampel dilakukan adalah dengan teknik sensus. Pengertian dari sampling jenuh atau sensus menurut Sugiyono (2009 : 122) Sampel jenuh adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Jadi berdasarkan pendapat tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah mudharabah Bank Syariah Mandiri yang berjumlah 139 orang, dan berikut untuk memperjelas, penulis sajikan tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3
Jumlah Nasabah Mudharabah
di Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Bandung

No	Bagian	Jumlah
1	Nasabah Mudharabah	**139**
Jumlah		**139**

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Penarikan sampel yang digunakan adalah ”metode sensus”, dimana pengambilan sampel berdasarkan seluruh nasabah mudharabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung dengan jenis kelamin, pendidikan dan usia. Kemudian jumlah sampel akan ditentukan dengan jumlah seluruh nasabah mudharabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

Sampel diambil dari total populasi sebagai wakil dari total populasi yang merupakan nasabah mudharabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung yaitu berdasarkan karakteristik responden yaitu, jenis kelamin, pendidikan dan usia.

Jadi, penelitian didasarkan pada metode sensus dengan jumlah populasi = jumlah sampel. Maka, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 139 orang nasabah sebagai responden di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung. Dengan keseluruhan sampel 139 responden. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan dan waktu penelitian.

Alasan menggunakan metode sensus/total sampling ini adalah agar hasil penelitian lebih reprepentatif, sehingga penelitian lebih objektif.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (Field Research), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada perusahaan yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Bandung serta dari data sekunder).

   Data primer ini didapatkan melalui teknik – teknik sebagai berikut:

   a. Observasi (Pengamatan Langsung)

      Melakukan pengamatan secara langsung di Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Bandung untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

   b. Wawancara atau interview

      Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada pihak – pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak – pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa yang berkaitan dengan Analisis Hubungan

Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini yaitu berupa data – data mengenai Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

Teknik pengolahan data hasil kuesioner digunakan skala likert dimana alternatif jawaban nilai 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan baik mengenai Prilaku Konsumen (X1), Kualitas Pelayanan (X2) Pengambilan Keputusan (Y), karena data ini bersifat ordinal maka selanjutnya nilai – nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden. Adapun kriteria pembobotan nilai untuk alternatif jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.4
Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
a. Sangat Setuju (SS)	5
b. Setuju (S)	4
c.Cukup (C)	3
d. Tidak Setuju (TS)	2
e. Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui teknik – teknik sebagai berikut :

- Dokumentasi

  Dokumentasi adalah cara yang dilakukan dengan menelaah dan mengkaji catatan/laporan dan dokumen – dokumen lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti, dalam hal ini mengenai Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

3.2.4.1 Uji Validitas

Menurut Cooper (2006:720), validitas adalah :

"Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing – masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}][\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi pearson

x = skor item pertanyaan

y = skor total item pertanyaan

N = jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikan 5%).

Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n - 2$$

Dimana :

n = ukuran sampel

r = koefisien korelasi pearson

Taraf signifikansi ditentukan 5%. Jika diperoleh hasil korelasi yang lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05 berarti butir pertanyaan tersebut valid.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper (2006:716), reliabilitas adalah :

"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with accuracy, precision, and consistency"

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah

Split Half Method (Spearman – Brown Correlation), teknik belah dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subjek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap – ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
2. Skor untuk masing – masing kelompok dijumlahkan sehingga skor total untuk kelompok I dan kelompok II
3. Korelasikan skor total kelompok Idan skor total kelompok II
4. Korelasikan skor total kelompok I dan total kelompok II

$$2\Gamma_b$$

$$1 + \Gamma_b$$

5. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\Gamma 1 = \frac{2\Gamma_b}{1 + \Gamma_b}$$

Dimana :

Γ1 = reliabilitas internal seluruh item

Γb = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistik, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliable).

3.2.4.3 Uji MSI

Method of successive interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan pada operasionalisasi variable sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of successive interval (* Harun al rasyid).

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi pada setiap jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasrkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan,dilakukan perhitungan proporsi setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proposal tersebut,selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata setiap pilihan jawaban.
6. Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan berbagai cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif).

3.2.5.2 Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap *ítem*

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh

melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

Menurut Umi Narimawati (2007:83-85) selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00 %	Tidak baik
2	36.01% - 52.00%	Kurang baik
3	52.01% - 68.00%	Cukup
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007: 85)

3.2.5.3 Analisis Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah

kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah-langkah: yaitu, memberikan nilai pembobotan 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai atau skor yang didapat lalu dianalisis dengan cara:

1. Mengolah setiap jawaban dan pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.
2. Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen (X) yaitu X1,..Xn dan (Y) yaitu Y1,…Yn, kemudian variabel dependen (Z) sebagai berikut (X,Z), (Y,Z),…(Xn,Y) dan asumsikan sebagai hubungan linear.
3. Menentukan skala atau bobot dari masing-masing alternative jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukuran menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (hay, 1969:39).

3.2.5.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui derajat atau kekuatan Analisis Hubungan Perilaku Konsumen dan kualitas pelayanan Bank dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Mudharabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

Persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

Dimana :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \ldots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Y = variabel dependen

X1, X2 = variabel independen

A = konstanta

β 1, β 2 = koefisien masing-masing faktor

Dalam hubungan dengan penelitian ini, variabel independen adalah Perilaku Konsumen (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah pengambilan Keputusan (Y), sehingga persamaan regresi berganda estimasinya:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta\ 2X2 + e$$

Dimana:

Y = Pengambilan Keputusan

α = Konstanta dari persamaan regresi

β1 = Koefisien regresi dari variable X1, Inventory Control

β2= Koefisien regresi dari variable X2

X1= Perilaku Konsumen

X2= Kualitas Pelayanan

1. Analisis Korelasi

Setelah data terkumpul berhasil diubah menjadi data interval, maka langkah selanjutnya menghitung keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variable X dengan variaebel Y yang dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan analisis koefisien korelasi *Product moment Method* atau dikenal dengan rumus *pearson* (Sugiyono, 2009:183), yaitu :

Dimana : -1≤r≤+1

r = koefisien korelasi

x = lingkungan internal dan lingkungan eksternal

z = Pengambilan Keputusan

n = jumlah konsumen

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{n\ \sum Xi^2 - \sum Xi^{\ 2}\ \{n\ \sum yi^2 - \sum yi^{\ 2}\}}$$

Dimana : -1≤r≤+1

R = koefisien korelasi

x = lingkungan internal dan lingkungan eksternal

z = Pengambilan Keputusan

n = jumlah konsumen

Untuk melihat tingkat ke-eratan korelasi digunakan acuan pada Tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.6
Tingkat keeratan korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0 - 0,20	Sangat rendah (hampir tidak ada hubungan)
0,21 - 0,40	Korelasi yang lemah
0,41 - 0,60	Korelasi sedang
0,61 - 0,80	Cukup tinggi
0,81 – 1	Korelasi tinggi

Sumber : Syahri alhusin dalam Umi narimawati (2010: 50)

2. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/ SPSS atau secara manual didapat dari R2 = SSreg/SStot. Dalam hal ini ada dua analisis koefisien yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda dan analisis koefisien determinasi parsial.

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variable X1 dan variable X2 terhadap Y (Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan) secara simultan maka penulis akan menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$\mathbf{Kd = r^2 X\ 100\%}$$

Dimana: Kd = Koefisien determinasi

*r*2 = Kuadrat koefisien determinasi

Dimana apabila :

Kd = 0, Berati pengaruh variabel x terhadap variabel y, lemah

Kd = 1, Berati pengaruh variabel x terhadap variabel y, kuat

3.2.5.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah pernyataan (dugaan/jawaban) itu dapat diterima atau tidak. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah analisis faktor perilaku konsumen dan kualitas pelayanan bank dalam pengambilan keputusan nasabah untuk menabung yang baik dalam membantu kelangsungan kegiatan di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

Langkah – langkah pengujian sebagai berikut :

1. **Pengujian secara simultan/total**

   Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

   a. Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n-k-1)R^2_{y.x\ldots\ldots}}{k(1-R^2_{y.x\ldots\ldots\ldots)}}$$

      Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan antara nilai F_{kritis} dengan nilai F_{test} yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan

microsoft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat ditolak dan sebaliknya.

Menurut Sujana (2001:369) menyatakan bahwa perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien korelasi produk moment *(Pearson).*

b. Hipotesis

H_0 ; $\rho = 0$, Secara simultan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan.

H_1 ; $\rho \neq 0$, Secara simultan Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan.

c. Kriteria Pengujian

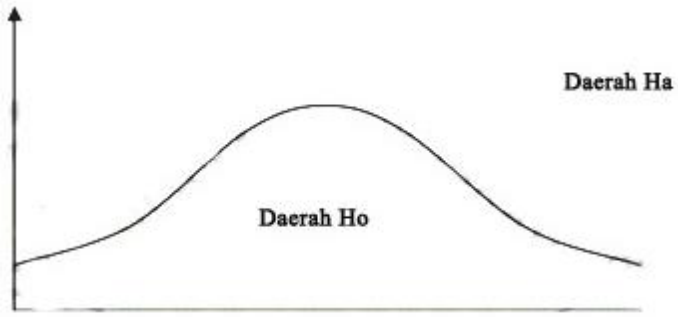
H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

Menurut Guilford (1956:480) menyatakan bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 3.9
Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Moderat/Cukup
0,61 – 0,80	Erat
0,81 – 1,00	Sangat erat

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang – kurangnya ada sebuah ρyxi ≠ 0. Untuk mengetahui ρyxi yang tidak sama dengan nol, maka dilakukan pengujian secara parsial.



Gambar 3.2
Uji daerah penerimaan dan penolakan hipotesis

Sumber : Sugiyono, 2008, Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta

2. Pengujian secara parsial

Melakukan uji – t, untuk menguji pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

a. Rumus Uji t yang digunakan adalah :

$$t_i = \frac{\rho yx1}{\sqrt{\frac{(1 - R^2XY \dots \dots Xk)CRii}{(n - k - 1}}} = \text{I} = 1,2,3 \dots \dots \dots ,5$$

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikan 5%.

b. Hipotesis

H_{01} ; ρ = 0, Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan.

H_{11} ; $\rho \neq 0$, Perilaku Konsumen tidak berpangaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan

H02 ; $\rho = 0$, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan

H12 ; $\rho \neq 0$, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap proses Pengambilan Keputusan

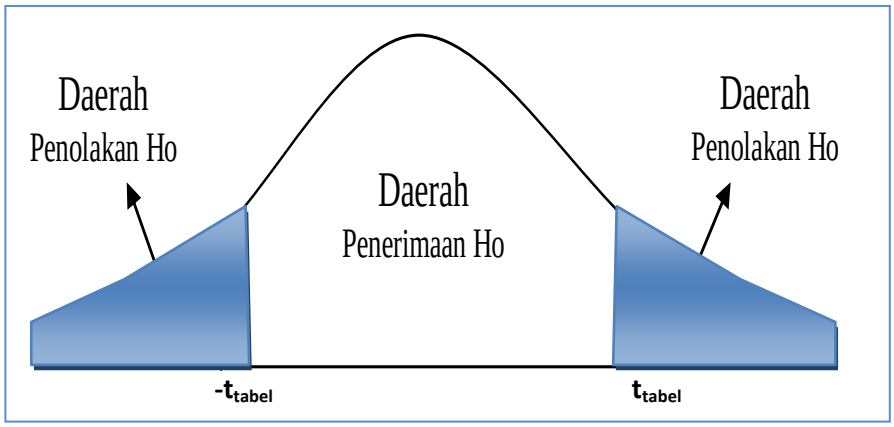
c. Kriteria Pengujian

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0{,}01$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut :

a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada hubungannya.

b. Jika $T_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya anatara variabel X dan Y tidak ada hubungannya.



Gambar 3.3
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis
Sumber Sugiyono (2009:185)

3.2.5.6 Penarikan Kesimpulan

Daerah yang berwarna merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya. Jika t_{hitung} dan F_{hitung} jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka H_0 ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisien regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, Perilaku Konsumen dan Perilaku Produsen berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayaan ketika dua variabel tersebut menghasilkan proses Pengambilan Keputusan yang baik dalam membantu kelangsungan kegiatan di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung. Tingkat signifikannya yaitu 5% (α = 0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95% maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95% dan hal ini menunjukkan adanya (tidak adanya) pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.