

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkan ijin penelitian dalam kurun waktu 4 (empat) bulan terhitung mulai bulan Oktober 2022 sampai dengan Januari 2023 yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian dalam bentuk tesis dan proses bimbingan berlangsung.

3.1.2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Ruko Kalimas Bekasi, alasan pemilihan tempat berdasarkan pertimbangan :

- a. Penulis bekerja pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Ruko Kalimas Bekasi, memiliki keinginan untuk meningkatkan jumlah konsumen dan menciptakan pelayanan prima.
- b. Terletak di wilayah Bekasi yang merupakan salah satu kota yang pesat pembangunan perumahannya, serta menjadi kota pilihan unruk menjadi tempat tinggal.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian, yakni sebagai berikut :

1. Keputusan konsumen memiliki rumah melalui pembiayaan Bank BTN Syariah (Y), yaitu keputusan konsumen memiliki rumah melalui fasilitas pembiayaan

merupakan tindakan konsumen memilih salah satu alternatif dari banyaknya alternatif yang ada. Terdapat empat indikator keputusan konsumen dalam pengambilan kredit (pembiayaan) yakni, Kepuasan atas kredit yang ditawarkan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, jarak antara rumah ke Bank, pertimbangan pelayanan yang diberikan (Kotler dan Amstrong, dalam suprpto et al, 2015).

2. Bauran Pemasaran (X1) merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan secara terus menerus untuk mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran (Kotler 2012). Bauran pemasaran merupakan alat yang baik yang berada dalam perusahaan agar dapat mempengaruhi respon sasaran. Dalam Perusahaan jasa terdapat seperangkat alat yang dikenal dengan 7P, yaitu Product (produk), price (harga), Place (tempat atau saluran distribusi), Promotion (promosi), People (orang), Physical evidence (fasilitas fisik) dan Process (proses).
3. Kualitas Layanan (X2) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia./tenaga kerja, proses dan tugas , serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Garvin dalam Meithiana 2019). Adapun indikator kualitas layanan dalam Chandra 2020 yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan empathy,

Table 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Score
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian adalah tahapan dalam pemilihan alternatif yang tepat, dimana calon konsumen KPR BTN Syariah yang telah melalui proses identifikasi masalah, pencarian informasi dan evaluasi mengenai perumahan, yang pada akhirnya menimbulkan niat atau keinginan untuk membeli rumah melalui fasilitas pembiayaan KPR BTN Syariah	- Memenuhi kebutuhan - Memberikan manfaat - Rekomendasi orang lain - Pembelian berulang	Skoring : Sangat tidak setuju = 1 Tidak setuju = 2 Kurang setuju = 3 Setuju : 4 Sangat setuju = 5
Bauran Pemasaran (X1)	Bauran pemasaran merupakan stimulasi pemasaran yang terdiri dari Produk, harga, tempat promosi, orang, proses, bukti fisik, yang dalam bentuk nyata ditawarkan Bank BTN Syariah kepada	Produk pembiayaan BTN Syariah lengkap dan bersaing, Harga , kepastian besaran cicilan bulanan Tempat , lokasi BTN Syariah dekat dan terjangkau Promosi BTN Syariah merupakan Strategic Business Unit (SBU) dari BTN konvensional, sehingga promosi yang dilakukan akan sama kebijakannya, Orang seluruh staff memberikan pelayanan yang sama, Proses , Syarat yang diperlukan dalam pengajuan kredit cukup mudah, Bukti Fisik Fasilitas eksterior: bangunan perusahaan, lahan parkir,	

Kualitas Layanan (X2)	Kualitas layanan merupakan upaya yang dilakukan untuk melayani kebutuhan perumahan konsumen dengan Tindakan yang melampaui harapan konsumen Bank BTN Syariah.	- Tangibles, peralatan tulis, slip transaksi - Reliability, standar pelayanan yang diterapkan Bank BTN jelas. - Responsiveness, pelayanan yang dilakukan cepat, tanggap dan tepat - Assurance, menjamin kerahasiaan data nasabah - Emphaty, memiliki attitude yang baik dalam memberikan pelayanan.
-----------------------	---	---

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Menurut I Made (2020) populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang dapat berupa Orang, institusi, serta benda yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Konsumen Pesona Prima Cikahuripan 600 Konsumen yang telah akad pembiayaan di Bank BTN KCS Bekasi.

3.3.2. Sampel

Menurut Husain dan Pramono dalam Hardani dkk (2020) sampel adalah Sebagian populasi yang diambil dengan menggunakan Teknik sampling, hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan probability sampling yakni, teknn sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, adapun sampel dalam penelitian ini yaitu

konsumen Pesona Prima Cikahuripan. Cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus Solvin, sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

E = Error sampling, dalam penelitian ini adalah 10%

Sumber : (I made laut, 2020).

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

$$n = \frac{600}{1 + (600 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85.71$$

$$n = 86$$

Berdasarkan perhitungan dari rumus solvin, dapat diketahui jumlah sampel penelitian berjumlah 86 responden dibulatkan 100 konsumen yang menjadi nasabah Bank BTN Syariah KCP Ruko Kalimas.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode kuesioner dan Dokumentasi. Tipe pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup. Kuesioner akan dibagikan setelah dilakukan uji coba instrument sebagai evaluasi apakah pernyataan relevan dan mudah dimengerti atau tidak oleh responden. Uji coba instrument dilakukan pada 90 konsumen Pesona Prima Cikahuripan yang telah menjadi konsumen Bank BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.

Kuesioner dibagikan dalam bentuk google form kepada konsumen Pesona Prima Cikahuripan yang akan dijadikan sebagai responden. Goegle form merupakan aplikasi yang tersedia pada google drive, hasilnya akan dapat dilihat dan dapat langsung diolah dengan menggunakan Microsoft Excel.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat ukur dalam penelitian yang disebut instrument penelitian. Menurut Fenti (2017) Intrumen penelitian merupakan alat peneliti untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang menjadi fokus penelitian peneliti, dan secara komplek fenomena itu disebut variable. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Angket atau Kuesioner

Merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau dilakukan tertulis oleh para responden untuk dijawab dengan tujuan mendapatkan informasi.yang relevan dan tingkat keandalan (reliability) dan keabsahan atau validutas setinggi mungkin

Jenis angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner tertutup, yakni pertanyaan yang sudah menggiring ke jawaban yang alternatifnya sudah ditetapkan. Dalam kuesioner penelitian ini, instrument kuesioner menggunakan skala Likert dimana dengan skala ini kemungkinan jawabannya dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban, dengan pilihan jawaban diantara

Dengan skala likert kemungkinan jawaban tidak hanya sekedar setuju dan tidak setuju saja melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban. Variabel yang akan diukur diuraikan sesuai indikator variabel yang kemudian dijadikan tolak ukur untuk Menyusun poin instrument berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala likert merupakan salah satu bentuk skala yang dilakukan untuk mengumpulkan data demi mengukur data yang bersifat kualitatif menjadi kuantitatif, dimana jawaban responden akan diberi nilai, yaitu nilai 1 sampai dengan 5 sebagai berikut :

Table 3.2. Skala Pengukuran Likert

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

2. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil pengisian angket/kuesioner responden, Dokumentasi mengarah pada bukti konkret. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan pengumpulan data

dengan menggunakan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan, dokumen, laporan dan sebagainya.

3. 6. Data dan Teknik Aalisa Data

3.6.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif dimana data berupa angka dalam arti sebenarnya. Pendekatan kuantitatif lebih memusatkan pada gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variable. (I Made laut : 2021).

3.6.2. Sumber Data

1. Data Primer

Data diambil secara langsung dari penyebaran kuesioner konsumen pembiayaan Pesona Prima Cikahuripan yang menjadi konsumen Bank BTN Syariah KCS Bekasi. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, diolah, disusun dan dianalisa untuk memenuhi kebutuhan penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan informasi yang telah dikumpulkan oleh orang lain dan diolah peneliti. Data Sekunder didapat dari Laporan Kinerja BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi, dan data konsumen yang diperoleh dari Pesona Prima Cikahuripan.

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisa Statistik Deskriptif

Teknik Analisa data merupakan cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan

masalah (I made Laut, 2021). Dalam penelitian ini menggunakan analisis Statistik Deskriptif, yakni merupakan penelitian yang mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, penelitian deskriptif menggambarkan apa adanya tentang variable, gejala atau keadaan. Statistik Deskriptif bertujuan menderkripsikan keadaan data hasil penelitian melalui sampel dan populasi apa adanya (Fenti , 2020). Dalam penelitian deskriptif setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul dilakukan Analisa data dimana data dikelompokkan berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data, menyajikan data, menghitung data untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotetsis yang telah diajukan.

Pengujian intrumen dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terdapat data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti, dalam penelitian ini, instrument dalam kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas

2. Uji Reliabilitas

Menurut Susan Staniback dalam Hardano 2020, Peneliliatn kuantitatif lebih menekankan pada aspek reliabilitas agar instrument yang digunakan , yaiut kuesioner dapat dipercaya (reliable)

3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, analisis ini bertujuan mengetahui pengaruh anatara variable bebas dengan variable terikat, yaitu antara peran Bauran Pemasaran (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan konsumen (Y).