

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA

Bab ini menguraikan mengenai metode penelitian. Metode penelitian terdiri dari Metodologi untuk pemecahan masalah, data yang digunakan, tahap / prosedur penyelesaian masalah, serta flow chart dari tahap penyelesaian masalah. Bab ini merupakan dasar penulisan bab empat.

Obyek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah investor yang menanamkan modalnya pada reksa dana syariah melalui penyebaran kusioner dengan alasan untuk menghemat waktu dan biaya, serta mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.1 Metodologi Untuk Pemecahan Masalah

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian statistik *inferensial* yang dilakukan dengan tujuan mengambil keputusan yang berkaitan dengan populasi atau sampel yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana akan meneliti secara umum tentang pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi pada lima dimensi yaitu *Tangible* (faktor fisik), *Reliability* (andal), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurances* (jaminan), *Empathy* (empati) terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah, dan apabila ditemukan bagaimana tipe pengaruh yang diberikan kegiatan pemasaran kepuasan investor dan selanjutnya menentukan keputusan yang harus diambil untuk dapat meningkatkan kepuasan investor tersebut.

3.1.2 Pengukuran Variabel-Variabel dalam Penelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa variabel penelitian yaitu pelayanan sendiri (*self service*), pelayanan individu (*personal service*), keterikatan sosial (*social bonding*) dan loyalitas pelanggan. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat berupa

nilai yang berbeda-beda. Nilai tersebut dapat berbeda dalam waktu yang berbeda untuk obyek yang sama atau waktu yang sama untuk obyek yang berbeda (Sekaran 2003, 87).

Variabel dapat dijelaskan dalam dua cara yaitu secara konseptual dan operasional. Secara konseptual berarti memberikan definisi dasar dari masing-masing variabel berdasar literatur. Secara operasional berarti mengukur konsep tersebut dengan melihat dimensi, segi, atau sifat yang diperoleh dari konsep tersebut (Sekaran 2003, 176) atau aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk mengukurnya (Hair, Andersen, & Ortineau 2004, 380).

3.1.2.1 Definisi Konseptual dan Operasional

Untuk menguji hipotesis penelitian ini, variabel dijelaskan dalam definisi konseptual dan operasional. Definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel adalah :

3.1.2.1.1 *Tangible* (X_1)

Yaitu penampakan fasilitas dan peralatan secara fisik yang digunakan untuk menyediakan atau memberikan pelayanan. Variabel *tangible* memiliki pertanyaan terhadap 4 item, yaitu :

- a. Apakah Reksa Dana Syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern
- b. Apakah fasilitas fisik yang mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik
- c. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik
- d. Apakah Reksa Dana Syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya

3.1.2.1.2 *Reliability* (X_2)

Yaitu kemampuan untuk menyajikan pelayanan secara tepat, benar dan akurat.

Variabel *reliability* memiliki pertanyaan terhadap 5 item, yaitu :

- a. Apakah produk Reksa Dana Syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing
- b. Apakah Reksa Dana Syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat
- c. Apakah Reksa Dana Syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi
- d. Apakah adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan Reksa Dana Syariah kepada investor
- e. Reksa Dana Syariah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor

3.1.2.1.3 *Responsiveness* (X_3)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Variabel *responsiveness* memiliki pertanyaan terhadap 4 item, yaitu :

- a. Apakah Reksa Dana Syariah memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan cepat
- b. Apakah kemauan atau kesediaan karyawan Reksa Dana Syariah dalam memberikan bantuan / informasi kepada pelanggan
- c. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor
- d. Apakah Reksa Dana Syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan

3.1.2.1.4 *Assurance* (X_4)

Yakni jaminan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perusahaan. Variabel *assurance* memiliki pertanyaan terhadap 4 item, yaitu :

- a. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor
- b. Apakah Reksa Dana Syariah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan nasabah selama menginvestasikan dananya pada Reksa Dana Syariah
- c. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor
- d. Apakah pengetahuan karyawan akan produk Reksa Dana Syariah tidak diragukan

3.1.2.1.5 Empathy (X₅)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Variabel *empathy* memiliki pertanyaan terhadap 4 item, yaitu :

- a. Apakah Reksa Dana Syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu
- b. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah memberikan perhatian secara pribadi (*personal*) kepada investor
- c. Apakah Reksa Dana Syariah mempunyai citra yang baik di mata investor
- d. Apakah karyawan Reksa Dana Syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor

3.1.2.1.6 Satisfaction (Y)

Yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Variabel *satisfaction* memiliki pertanyaan terhadap 3 item, yaitu :

- a. Apakah saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Reksa Dana Syariah
- b. Apakah investasi pada Reksa Dana Syariah sangat menyenangkan
- c. Apakah Reksa Dana Syariah tidak mengecewakan para investornya

3.1.3 Skala Pengukuran

Pengukuran variabel sangat penting dalam suatu penelitian dan kurangnya pengukuran variabel dapat menyebabkan kesulitan dalam menguji hipotesis dan mencari jawaban dalam penelitian (Sekaran 2003, 174). Salah satu cara untuk mengukur variabel-variabel adalah menggunakan skala.

Skala adalah alat atau mekanisme di mana individu-individu sebagai unit analisis dibedakan satu dengan yang lain pada variabel penelitian (Sekaran 2003, 185). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *interval*. Skala interval adalah skala yang mengukur jarak antara dua titik atau masing-masing titik (Sekaran 2003, 187; Hair, Bush, & Ortineau 2004, 382; Malhotra 2004, 239).

Jenis skala interval yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert *Scale*. Skala Likert menurut Malhotra (2004, 258) adalah skala pengukuran dalam lima kategori jawaban dari “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”, di mana responden diminta menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan pada masing-masing rangkaian pernyataan yang berhubungan dengan obyek. Sedangkan menurut Sekaran (2003, 198) dan Hair, Bush, & Ortineau (2004, 422), Likert *scale* mengukur seberapa besar subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada lima titik skala. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Malhotra (2004, 256) bahwa karakteristik dasar dari Likert *scale* adalah suatu tingkat kesetujuan pada skala 1 (sangat tidak setuju) sampai skala 5 (sangat setuju).

Mengacu pada pendapat para ahli tersebut, maka jumlah skala yang akan digunakan dalam kuisioner adalah lima skala yaitu dimulai dari skala pertama sampai kelima, sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Keuntungan menggunakan skala Likert adalah mudah untuk dibuat dan dijalankan, serta responden lebih mudah untuk memahami penggunaan skala Likert (Malhotra 2004, 259; Tull & Hawkins 1993, 394).

3.1.4 Analisis Data

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk *reliable* dan *valid*. Pengujian reliabilitas dan validitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada di dalam sebuah kuisioner. Perumusan masalah penelitian dijawab dengan cara analisis data yang telah diperoleh dari pengumpulan data dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan investor dengan bantuan SPSS versi 15. Bagian ini akan membahas mengenai uji keandalan dan uji validitas data pra-analisis, uji kehandalan dan uji validitas data analisis aktual, statistika deskriptif, dan statistika inferensial.

3.1.4.1. Uji Keandalan (*Reability-Test*)

Uji keandalan untuk mengukur seberapa konsisten dan stabil instrumen dalam mengukur konsep yang diukur dalam berbagai waktu dan berbagai *item* dalam pengukuran. Instrumen dikatakan andal jika hasil pengukuran akan memberikan hasil yang sama dalam mengukur konsep dalam berbagai kondisi, tidak masalah kapan pengukuran dilaksanakan (Sekaran 2003, 203). Uji keandalan akan dilakukan dalam dua tahap yaitu pra-analisis dan analisis aktual.

Sangat penting untuk menentukan bahwa instrumen berupa kuesioner yang dikembangkan akurat dalam mengukur konsep. Skala yang dikembangkan seringkali tidak sempurna dan cenderung terjadi *error*. Penggunaan instrumen yang lebih baik maka akan menghasilkan hasil penelitian yang lebih akurat dan meningkatkan kualitas penelitian. Maka dari itu dibutuhkan kepastian bahwa instrumen yang dikembangkan benar-benar mengukur variabel yang diharuskan dan mengukur secara akurat (Sekaran 2003, 203). Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Churchill & Iacobucci (2005, 254), bahwa pra-uji kuesioner sangat penting dalam

menguji bagaimana kuisisioner bekerja dalam kondisi pengumpulan data yang sebenarnya. Dalam penelitian ini akan diadakan pra-uji dengan jumlah 20 sampel.

Untuk pra-analisis dan analisis aktual akan menggunakan koefisien *Cronbach alpha* sebagai uji keandalan yang merupakan instrumen yang paling terkenal (Sekaran 2003, 205). Semakin koefisien mendekati 1, semakin baik instrumen. Batas yang dikategorikan baik adalah jika koefisien di atas 0,8 sedangkan 0,7 masih dapat diterima (Sekaran 2003, 311). Sedangkan menurut Hair et al. (2006, 137), batas bawah *Cronbach alpha* adalah 0,7. Untuk analisis keandalan akan menggunakan aplikasi SPSS versi 15.

3.1.4.2. Uji Keakuratan (*Validity-Test*)

Uji Keakuratan mengukur seberapa baik instrumen berupa kuisisioner mengukur konsep yang diukur (Sekaran 2003, 203). Sedangkan menurut Aaker & Day (1990, 297) *validity* artinya apakah instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas juga dilakukan dalam dua tahap yaitu pada pra-analisis dan pada analisis aktual.

Untuk mengukur keakuratan instrumen atau data dengan melihat pada nilai *corrected item total correlation*. Karena jumlah sampel pada saat pra-analisis berjumlah 50 maka *corrected item total correlation* harus melebihi 0,279 pada *alpha* sebesar 5% (Ghozali 2005, 45). Angka 0,279 didapat berdasar tabel.

Untuk menguji validitas instrumen pada analisis aktual akan digunakan validitas konstruk. Validitas konstruk adalah apakah instrumen yang digunakan sesuai dengan teori (Sekaran 2003, 208).

3.1.4.3. Statistika Deskriptif (*Descriptive statistic*)

Statistik yang menggambarkan variabel-variabel penelitian yaitu jawaban-jawaban pertanyaan dalam data *matrix* (Burns & Bush 2005, 433). Statistika deskriptif mengubah data mentah ke dalam bentuk yang menyediakan informasi yang menggambarkan faktor situasi (Sekaran 2003, 394). Terdiri dari frekuensi, *central tendency*, dan *dispersion*.

Frekuensi berarti seberapa kali dari setiap sub-kategori dari penelitian tersebut muncul, di mana persentasi dan kumulatif persentasi yang muncul dapat dengan mudah dihitung (Sekaran 2003, 395). Penelitian ini tidak menganalisis frekuensi.

Central tendency adalah informasi yang menggambarkan jawaban yang sering muncul. Terdiri dari *mode* (nilai yang sering muncul), *mean* (nilai rata) dan *median* (nilai tengah). Penelitian ini menggunakan skala interval, maka *central tendency* yang akan dicari adalah *mean* (Tull & Hawkins 1993, 309). *Mean* rata-rata nilai dari sekelompok angka-angka (Burns & Bush 2005, 438).

Dispersion (dispersi) atau *variability* digunakan untuk mengukur perbedaan antara nilai-nilai dalam suatu kelompok nilai (Burns & Bush 2005, 439) atau untuk mengetahui variasi yang ada dalam sekelompok observasi (Sekaran 2003, 397). *Dispersion* terdiri dari *range* (jarak), *variance*, dan *standard deviation*. Karena dalam penelitian ini menggunakan skala interval dalam pengukuran konsep-konsepnya, maka hanya menggunakan *range* dan *standard deviation* (Tull & Hawkins 1993, 309).

Range adalah perbedaan antara nilai paling tinggi dan nilai paling rendah dalam suatu kelompok angka. Sedangkan *standard deviation* adalah perhitungan akar dari nilai *variance*.

3.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yaitu pengaruh *tangible* terhadap kepuasan investor, pengaruh *reliability* terhadap kepuasan investor, pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan investor, pengaruh *assurance* terhadap kepuasan investor, dan pengaruh *empathy* terhadap kepuasan investor. Maka dibuat persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha_1 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i$$

Keterangan:

Variabel terikat (*dependent variable*) :

Y : Kepuasan Investor

Variabel bebas (*independent variable*) : kualitas pelayanan, yaitu :

X1 : *Tangible* (faktor fisik)

X2 : *Reliability* (Kehandalan)

X3 : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X4 : *Assurance* (Jaminan)

X5 : *Empathy* (Empati)

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

e_i : Faktor *error/disturbance*.

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji statistik yaitu :

3.1.5.1 Uji Statistik

a. Uji Ketepatan Parameter Penduga (*estimate*)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (*independent variable*) secara individual dalam menerangkan *variabel dependen* Ghozali (2001: 44).

Prosedur dalam uji statistik t adalah sebagai berikut :

- 1). Tentukan H_0 dan H_1 (hipotesis null dan hipotesis alternatif);
- 2). Tentukan nilai t-hitung dan juga signifikansinya
- 3). Dasar pengambilan keputusan :
 - Bila signifikansi nilai $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat)
 - Bila signifikansi nilai $t > 0,05$ maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

b. Uji Ketepatan Model

1). Uji F

Uji F adalah uji untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara bersama-sama. Menurut Kuncoro (2001: 98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- 1). Tentukan H_0 dan H_1 (hipotesis null dan hipotesis alternatif);
- 2). Tentukan nilai t-hitung dan juga signifikansinya
- 3). Dasar pengambilan keputusan :

Bila signifikansi nilai $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

Bila signifikansi nilai $t > 0,05$ maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

3.1.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

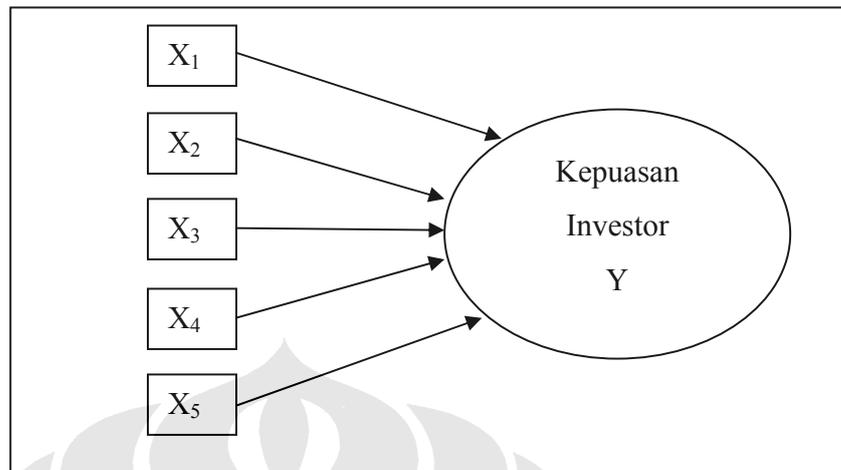
Menurut Ghozali (2001: 45) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

3.1.6 Model Pengukuran

Model pengukuran ini terdiri dari kualitas pelayanan yang merupakan variabel X yang memiliki 5 dimensi, dan 1 variabel Y, yaitu kepuasan investor. Variabel X yang mewakili kualitas pelayanan mempunyai 5 dimensi, yaitu:

1. Variabel (X_1) adalah *Tangibles*
2. Variabel (X_2) adalah *Reliability*
3. Variabel (X_3) adalah *Responsiveness*
4. Variabel (X_4) adalah *Assurance*
5. Variabel (X_5) adalah *Empathy*

Gambar 3.1
Model Pengukuran



3.2 Data yang digunakan

Penelitian ini menggunakan satu jenis data, yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang merupakan investor Reksa Dana Syariah di Jakarta

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dan teknik kepustakaan. Data yang akan digunakan dan diproses dalam analisis statistik dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti berdasar variabel penelitian. Salah satu sumber data primer adalah individu (Sekaran 2003, 219). Individu disini berarti para responden, yaitu investor pada Reksa Dana Syariah yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini. Dengan data primer tersebut dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode *survey* dengan menggunakan instrumen kuesioner. Metode survei adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi yang didasarkan pada kegiatan bertanya pada responden (Zikmund 2003, 187). Penerapan metode survei dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan, berbentuk pertanyaan tertutup, di mana setiap pilihan jawaban

telah disediakan. Kuesioner adalah teknik terstruktur untuk pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan, tertulis atau verbal yang dijawab responden (Malhotra 2004, 280). Kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien ketika peneliti secara tepat mengetahui apa yang diminta dan bagaimana mengukur variabel minat penelitian (Sekaran 2003, 236). Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data penelitian untuk kuantitatif (Schiffman & Kanuk 2004, 36).

Kuesioner akan diberikan sendiri oleh peneliti langsung kepada para responden yang telah ditentukan (*personally administered questionnaires*). Ada beberapa keunggulan menurut Sekaran (2003, 236) dengan memberikan kuesioner secara langsung oleh peneliti ke responden.

Keunggulan pertama adalah bahwa metode ini tidak memakan biaya yang besar jika diberikan kepada responden secara kelompok. Keunggulan kedua adalah tingkat pengembalian dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat mencapai hampir 100%. Keunggulan ketiga adalah bahwa nama dari responden tidak ditanyakan sehingga kerahasiaan dari identitas responden terjaga. Keunggulan terakhir dari metode ini adalah jika ada pertanyaan yang tidak jelas dapat langsung ditanyakan kepada peneliti (Sekaran 2003, 251).

Kekurangan dari metode ini adalah adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden. Hal tersebut menyebabkan responden yang tidak ingin mengisi kuesioner akan merasa terpaksa untuk mengisi karena ditunggu. Untuk meminimalkan kekurangan ini maka dalam pembagian kuesioner harus diberikan hadiah agar responden lebih termotivasi untuk mengisi kuesioner (Aaker, Kumar, dan Day 2001, 228).

3.2.2 Profil Responden Penelitian

Bagian ini akan membahas karakteristik responden investor Reksa Dana Syariah berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Berikut profil responden pada penelitian ini

3.2.2.1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin digunakan untuk mengetahui karakteristik dasar responden. Jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

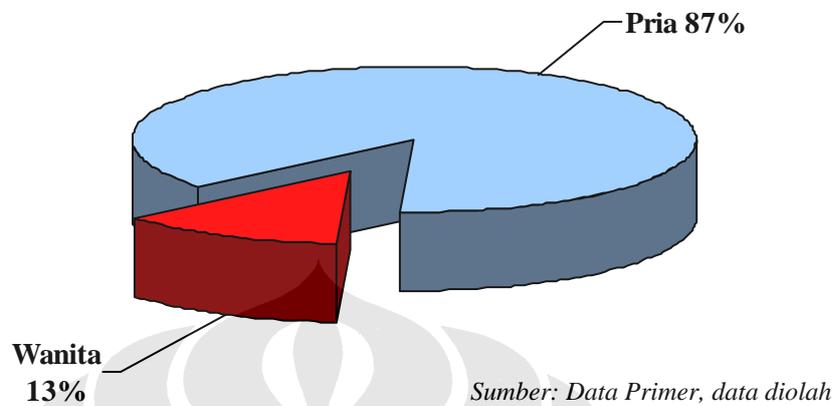
Tabel 3.2
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	20	87.0	87.0	87.0
	Wanita	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, diolah dari hasil *output* SPSS

Dari hasil *output* data diatas, peneliti mendapatkan responden yang berpotensi dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase yaitu 87%, sedangkan wanita sebanyak 3 orang dengan tingkat persentase yaitu 13%. Persentase responden dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3.2
Jenis Kelamin Responden



Dari gambar di atas, makat dapat dilihat secara jelas bahwa bagian yang terbesar adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki, artinya mayoritas responden adalah laki-laki.

3.2.2.2 Usia

Menurut penulis, usia memiliki kaitan dengan perilaku dan cara berfikir seseorang karena dengan bertambahnya usia, perilaku dan pemikiran seseorang juga ikut berubah. Dalam penelitian ini , usia responden dikategorikan ke dalam 4 (empat) kelompok yaitu antara 18 tahun sampai 30 tahun, antara 31 tahun sampai 45 tahun, antara 46 tahun sampai 55 tahun dan diatas 56 tahun.

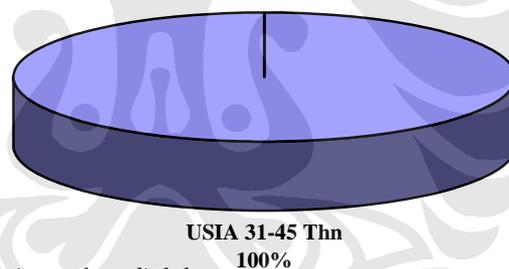
Tabel 3.2
Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31 - 45 tahun	23	100.0	100.0	100.0

Sumber: Data Primer, diolah dari hasil *output* SPSS

Dari tabel diatas diperoleh data bahwa seluruh responden sebagai investor pada Reksa Dana Syariah berusia antara adalah 31 – 45 tahun. Dan dapat di lihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3.3
Usia Responden



Sumber: Data Primer, data diolah

Dari gambar 3.3 menjelaskan bahwa seluruh responden investor Reksa Dana Syariah dalam penelitian ini adalah berusia 31-45 tahun.

3.2.2.3 Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan salah satu karakteristik yang dapat mempengaruhi seseorang dalam membuat keputusan melakukan investasi. Dalam penelitian ini, jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

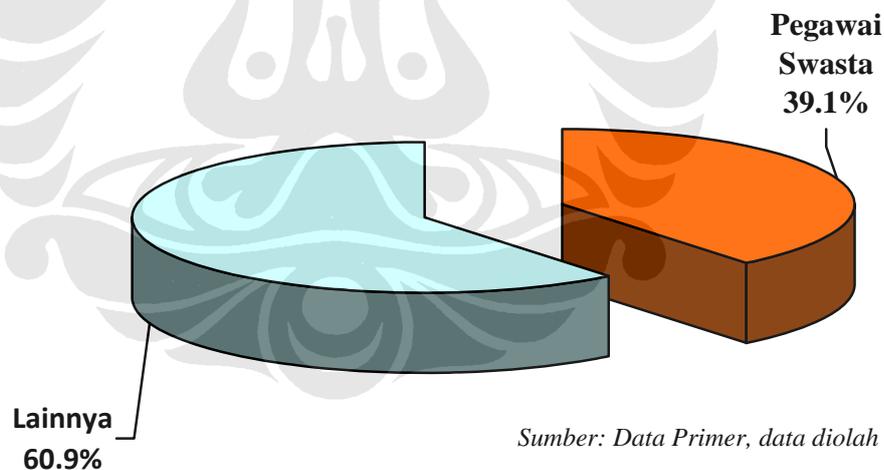
Tabel 3.3
Pekerjaan Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	9	39.1	39.1	39.1
	Lainnya	14	60.9	60.9	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, diolah dari hasil *output* SPSS

Dari di atas diperoleh data bahwa sebanyak 9 orang (39,1%) merupakan responden yang berkerja sebagai pegawai swasta, dan lainnya sebanyak 14 orang (60,9%) yang terdiri dari atas pegawai BUMN sebanyak 8 orang dan pengusaha sebanyak 6 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3.4
Pekerjaan Responden



Dari gambar 3.4 menjelaskan bahwa responden yang bekerja memilih lain-lain adalah kelompok mayoritas dengan jumlah sebesar 60,9%, dan selebihnya adalah responden yang berkerja sebagai pegawai swasta sebesar 39,1%.

3.2.2.4 Penghasilan per bulan

Tingkat penghasilan per bulan juga merupakan karakteristik penting yang dapat mempengaruhi keputusan investasi investor. Tabel berikut ini merupakan informasi mengenai besarnya penghasilan per bulan yang diterima responden.

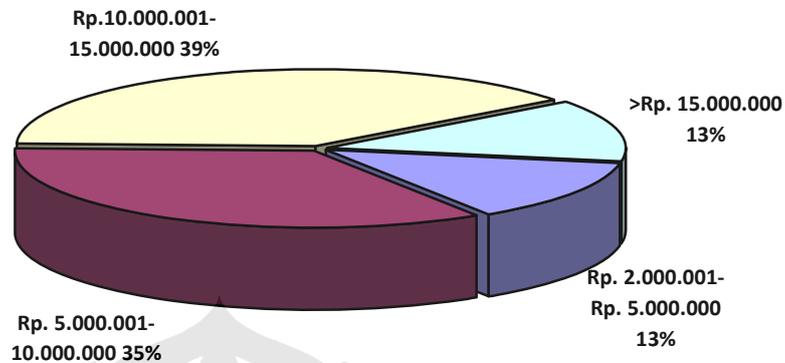
Tabel 3.4
Penghasilan per Bulan Responden

		Penghasilan per bulan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 5.000.000,-	3	13.0	13.0	13.0
	Rp. 5.000.001,- s/d Rp. 10.000.000,-	8	34.8	34.8	47.8
	Rp. 10.000.001,- s/d Rp. 15.000.000,-	9	39.1	39.1	87.0
	> Rp. 15.000.000,-	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, diolah dari hasil *output* SPSS

Dari jumlah pendapatan, kebanyakan responden memiliki penghasilan antara Rp. 2.000.001,- sampai dengan Rp. 5.000.000,- per bulan yaitu sebanyak 3 orang (13%), diikuti dengan responden yang memiliki penghasilan per bulan antara Rp. 5.000.001,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- per bulan sebanyak 8 orang (34,8%), sedangkan yang memiliki penghasilan per bulan antara Rp. 10.000.001,- sampai dengan Rp. 15.000.000,- sebanyak 9 orang (39,1%) dan yang memiliki penghasilan per bulan lebih dari Rp. 15.000.000,- sebanyak 3 orang (13%). Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3.5
Penghasilan per Bulan Responden



Sumber: Data Primer, data diolah

Dari gambar diatas diketahui bahwa responden yang memiliki penghasilan per bulan antara Rp. 10.000.001,- sampai dengan Rp. 15.000.000,- merupakan kelompok mayoritas sebesar 39,1%, responden yang memiliki penghasilan per bulan antara Rp. 5.000.001,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- merupakan kelompok mayoritas kedua dengan jumlah sebesar 34,8%, sedangkan diurutan selanjutnya adalah responden yang memiliki pengasilan per bulan antara Rp. 2.000.001,- sampai dengan Rp. 5.000.000,- dan penghasilan per bulan lebih dari Rp. 15.000.000,-, masing-masing sebesar 3 %.

3.2.3 Teknik Pembuatan Kuesioner

Jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup (*closed questions*). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan membuat pilihan diantara alternatif jawaban yang diberikan oleh peneliti (Sekaran 2003, 239). Keuntungan dengan menggunakan pertanyaan tertutup adalah pertama membantu responden dalam membuat keputusan yang cepat dan mudah dalam memilih jawaban (Burns & Bush 2005, 271). Kedua, mempermudah peneliti dalam memberi tanda (*coding*) pada informasi yang diperlukan dalam analisis data (Sekaran 2003, 239).

Kalimat pernyataan dalam kuisisioner menggunakan kalimat positif. Pernyataan-pernyataan untuk mengukur masing-masing variabel merupakan pengembangan dari indikator atau operasional setiap variabel dan ditampilkan dalam bentuk Likert *scale* dengan lima titik skala yaitu dari kiri ke kanan secara berturut-turut: “1:sangat tidak setuju”, “2:tidak setuju”, “3:netral”, “4:setuju”, dan “5:sangat setuju”. Skala “netral” merupakan *balanced rating scale* (titik netral).

Dalam pembuatan kuisisioner, pada awal sebelum pernyataan-pernyataan, akan disusun suatu pengenalan (*introduction of questionnaire*). Menurut Burns & Bush (2005:376), pengenalan dalam kuisisioner sangat penting. Setidaknya pengenalan terdiri dari identifikasi peneliti, tujuan penelitian, penjelasan kenapa seseorang dipilih menjadi responden dan permintaan untuk partisipasi. Juga dibuat *screening questions* pada awal pertanyaan kuisisioner untuk memastikan bahwa seseorang dalam populasi dapat dipilih menjadi responden sesuai dengan kriteria. Contoh dari tabel kuisisioner responden dapat dilihat pada lampiran 5. halaman L-15.

3.2.4 Etika Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data terdapat beberapa etika yang harus dilakukan jika mengumpulkan data dari responden. Dalam penelitian ini, kuisisioner dibuat berdasarkan unsur-unsur etika dari Sekaran (2003, 260). Pertama adalah informasi yang diberikan oleh responden harus dijaga kerahasiaannya dengan tidak menanyakan nama responden. Kedua adalah tujuan dari penelitian harus dijelaskan kepada responden. Terakhir adalah jika responden tidak ingin menjawab kuisisioner maka tidak boleh ada pemaksaan untuk mengisi.

3.2.5 Desain Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai bagian dari proses penelitian (Sekaran 2003, 266; Burns & Bush 2005, 334; Malhotra 2004, 335; Hair, Bush, & Ortineau 2004, 315). Alasan penggunaan sampel adalah karena tidak mungkin memperoleh data dari jumlah anggota populasi yang jumlahnya mencapai ribuan (Sekaran 2003, 267). Desain sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sampel non-probabilitas. Sampel non-probabilitas adalah di mana masing-masing elemen atau anggota dari populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel (Sekaran 2003, 276; Malhotra 2004, 320; Burns & Bush 2005, 338). Alasan penggunaan desain sampel non-probabilitas adalah faktor biaya dan waktu yang lebih hemat (Sekaran 2003, 276). Desain sampel non-probabilitas digunakan ketika hanya akan meneliti wakil dari suatu populasi (Schiffman & Kanuk 2004, 43).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah pengumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang secara nyaman tersedia (Sekaran 2003, 276). Alasan penggunaan *convenience sampling* karena mudah dalam mendapatkan akses ke subyek, hemat biaya, cepat, dan nyaman (Sekaran 2003, 208). Pada penelitian ini responden atau subyek yang diakses adalah investor yang melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah.

3.2.6 Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian mengacu pada pendapat ahli. Menurut pendapat Roscoe, ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk sebagian besar penelitian (Sekaran 2003, 295). Menurut Hair et al. (2006, 741) pernyataan agar "selalu memaksimalkan jumlah sampel" atau "dibutuhkan 300 sampel untuk penelitian" sudah tidak berlaku.

Penentuan jumlah sampel penelitian ini dengan mempergunakan metode penarikan Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) yaitu suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Hermawan, 2003).

Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi dari investor pada awalnya tiga perusahaan Reksa Dana Syariah pada tahun 2007, namun dalam pelaksanaannya hanya 1 (satu) perusahaan Reksa Dana Syariah PT. PNM (Persero) yaitu sebesar 689 responden, maka jumlah sampel yang akan ditarik sebanyak 50 secara random dari jumlah populasinya. Penentuan penarikan jumlah sampel hanya sebanyak 50 dikarenakan keterbatasan pengambilan sampel yaitu dengan melihat karakteristik investor Reksa Dana Syariah dalam bertransaksi, frekuensi berkunjung ke outlet-outlet atau kantor Reksa Dana Syariah sangat rendah.

3.3 Tahap/Prosedur Penyelesaian Masalah

Pada penelitian ini, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan data mengenai penelitian-penelitian sebelumnya mengenai aktivitas pemasaran pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan atau investor Reksa Dana Syariah.
2. Memilih instrumen penelitian yang tepat, yaitu metode survei dalam bentuk kuesioner.
3. Penyusunan struktur kuesioner berdasarkan data-data yang sebelumnya telah diperoleh. Kuesioner ini akan digunakan untuk data mengenai variabel-variabel penelitian dari responden. Berdasarkan permasalahan yang disusun, variabel-variabel yang diperlukan tersebut adalah faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor. Faktor-faktor yang mempengaruhinya diduga yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
4. Kuesioner yang telah dibuat, diuji dengan melakukan penyebaran pada tahap awal sebanyak 30 responden, namun pada pelaksanaannya hanya didapatkan 10 responden..
5. Penyebaran kuesioner pada tahap awal diuji realibilitas dan validitasnya, jika dalam pengujian kuesioner tidak valid, maka kuesioner harus diperbaiki.
6. Menyebarakan kuesioner yang telah diperbaiki kepada responden yang memiliki potensial dalam mengisi kuesioner penelitian, khususnya mereka yang sudah menginvestasikan dananya pada perusahaan Reksa Dana Syariah.
7. Selanjutnya, kuesioner yang telah diisi oleh responden dilakukan pengolahan data, yaitu *editing*, *coding* dan *master sheet*.
8. Data yang telah direkapitulasi, dikelompokkan menurut jenis datanya. Data mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan penghasilan per bulan, dimana kemudian data ordinal ini akan dihitung melalui skor. Semua data-data tersebut diberikan kode agar alat bantu analisis dengan menggunakan program spss ver 15 dapat mengenali dan memproses lebih lanjut datanya.
9. Sesuai dengan metode analisis data penelitian ini, maka dilakukan analisis deskriptif. Hal ini bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi data, sehingga

hasil penelitian akan mencerminkan gambaran umum kepuasan responden dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah yang dijadikan sampel penelitian ini.

10. Analisis dengan menggunakan teknik ekonometrika dengan model analisis regresi berganda, digunakan untuk mengukur ada tidaknya pengaruh ke lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dengan kepuasan investor.
11. Berdasarkan dari data kuesioner, bagi responden yang menginvestasikan dananya, maka dianalisis lebih lanjut untuk melihat kepuasan terhadap perusahaan Reksa Dana, dengan menggunakan analisis statistika yaitu *descriptive frequencies*.
12. Setelah data diproses sesuai teknik yang ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah interpretasi dan analisis output tersebut.
13. Kemudian menjawab hipotesis penelitian dan apa yang menjadi tujuan penelitian ini.
14. Jawaban dari hipotesis penelitian, kemudian dapat diambil kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi perkembangan Reksa Dana Syariah di Indonesia.

3.4. Flow Chart Penelitian tahap penyelesaian masalah

