

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA

3.1. Metode Penelitian

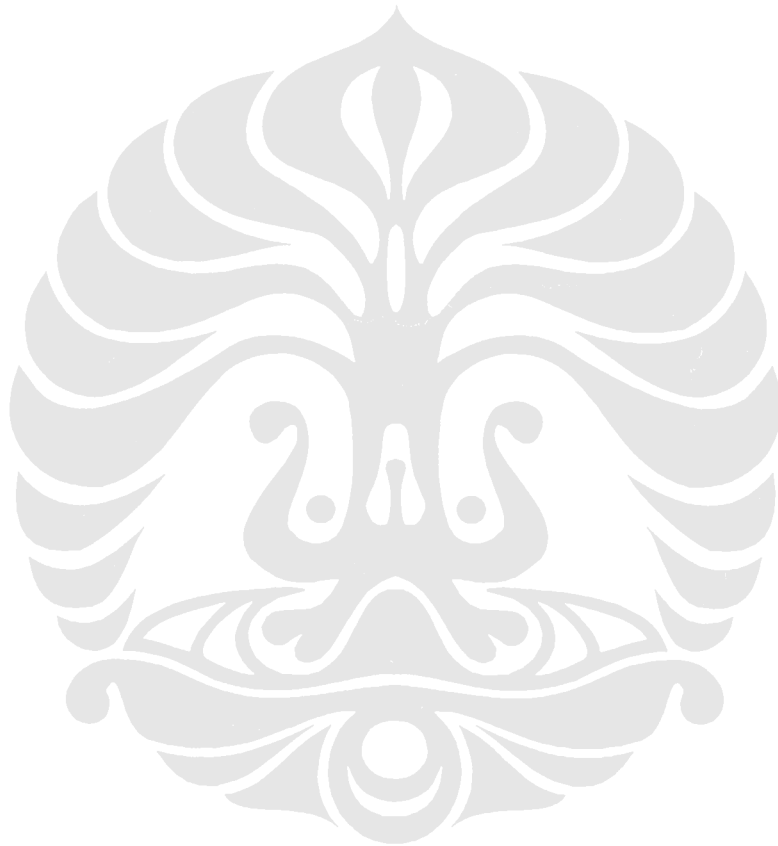
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang secara deskriptif menganalisis persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang mereka rasakan atau terima, kualitas pelayanan secara keseluruhan, kepuasan nasabah dan perilaku *post purchase behavior* nasabah bank syariah.

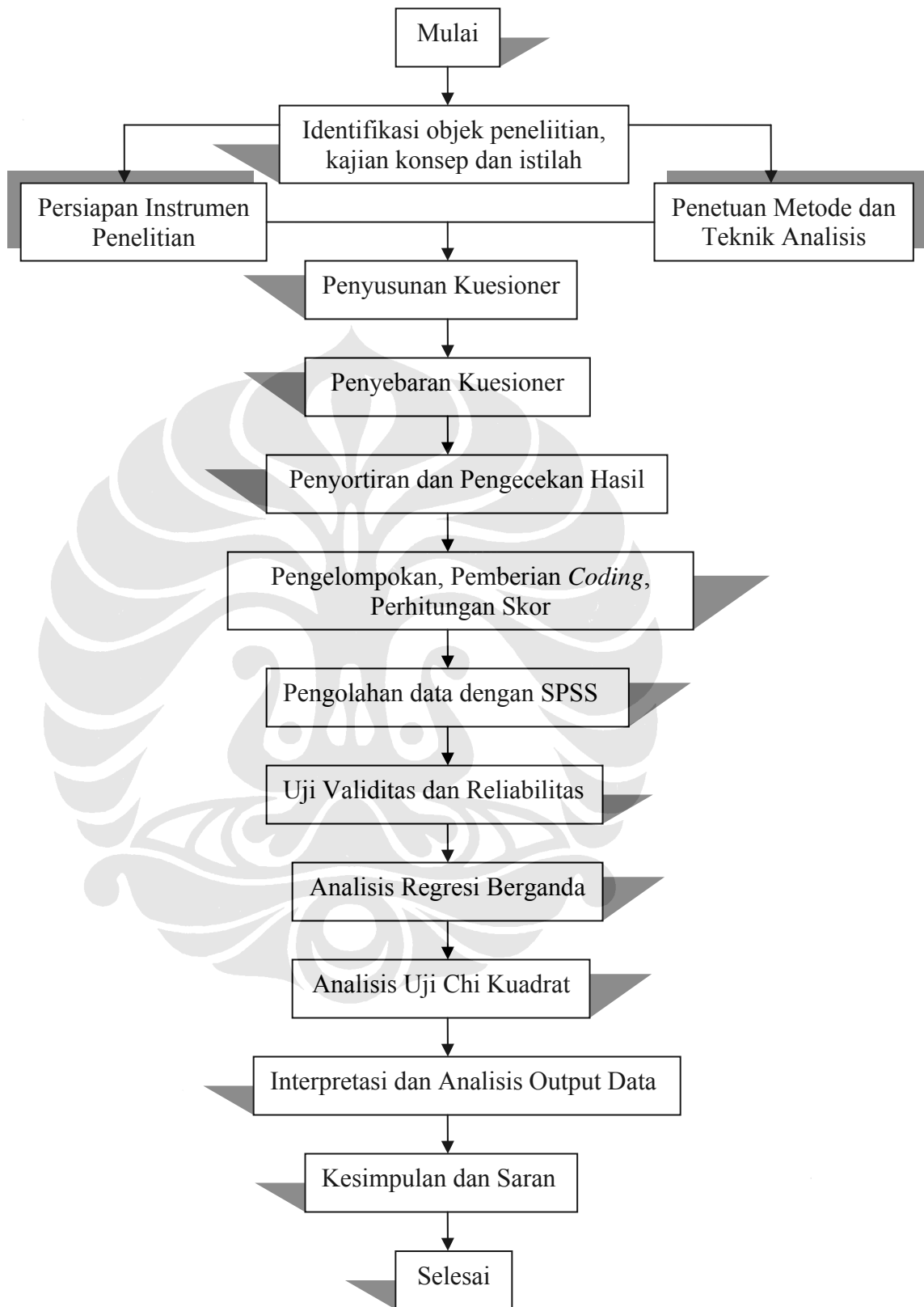
3.1.1. Tahap-tahap Penelitian

Pada dasarnya tujuan penelitian adalah untuk mencari jawaban berdasarkan perumusan masalah yang ada melalui serangkaian tahapan. Adapun tahapan dalam proses pengolahan data penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

1. Identifikasi obyektif penelitian, melakukan tinjauan ulang dan identifikasi lebih lanjut dari obyektif studi penelitian, termasuk kajian untuk mengklarifikasi berbagai konsep serta istilah.
2. Merancang studi penelitian, pembentukan model atau kerangka penelitian, identifikasi variabel dan memilih sampel yang akan diteliti.
3. Mempersiapkan instrumen studi, yang meliputi kegiatan identifikasi instrumen yang sesuai tersedia dan sudah dapat digunakan dalam mengumpulkan data, melakukan tinjauan ulang literatur, memilih dan menggunakan sebagian atau seluruh pertanyaan studi dari instrumen yang sudah ada serta mempersiapkan instrumen baru.
4. Melaksanakan studi ke lapangan, pelaksanaan studi penelitian dengan menggunakan instrumen pada sampel yang telah dipilih.
5. Mengorganisasikan data, menyusun pengkodean atau *coding* dari data, memasukkan data ke komputer, melakukan analisis awal, dan melakukan pembersihan data atau *data cleaning*.
6. Menyusun laporan penelitian berdasarkan analisis hasil penelitian.

3.1.2. *Flowchart* Penelitian

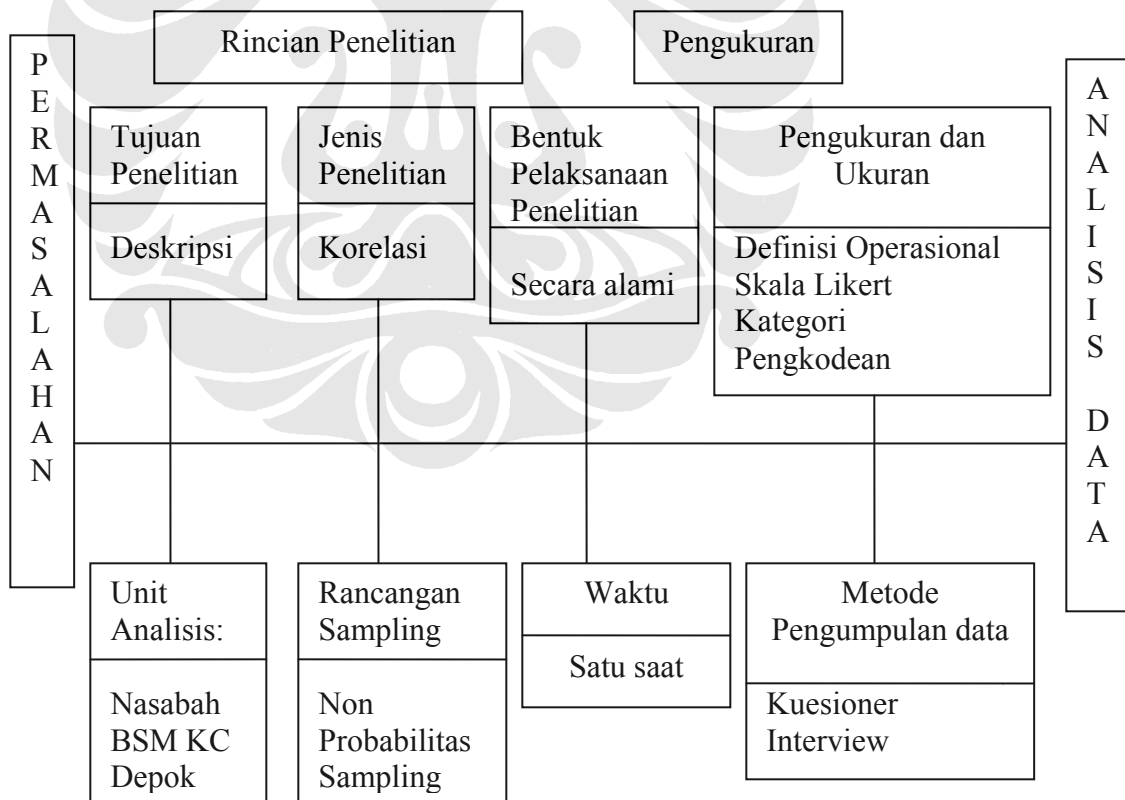




Gambar 3.1.2 Flowchart Penelitian

3.1.3. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian mempunyai elemen yang cukup banyak, yang secara garis besar terbagi atas: Rincian penelitian dan pengukuran. Rincian penelitian menjelaskan mengenai tujuan penelitian, jenis penelitian, dan bentuk pelaksanaan penelitian, serta ditambah dengan penjelasan mengenai unit analisis, rancangan sampling, dan jangka waktu yang digunakan. Sementara pengukuran berisikan hal-hal mengenai teknik pengukuran variabel, dan metode pengumpulan data, yang diakhiri dengan metode analisis. Kesemua elemen-elemen tersebut harus terintegrasi dalam rancangan penelitian (lihat Nasution dan Usman, hal.79-78, 2007). Berikut rancangan penelitian dalam penelitian ini.



Gambar 3.1.3. Rancangan Penelitian

3.2. Data Penelitian

Salah satu aspek penting dalam penelitian adalah pengumpulan data. Data digunakan sebagai bahan analisis guna mendapat solusi atas permasalahan yang dihadapi. Data merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Informasi yang diperoleh memberikan keterangan, gambaran, atau fakta mengenai suatu persoalan dalam bentuk kategori, huruf atau bilangan. Fakta membuktikan bahwa suatu penelitian akan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan bila ditunjang dengan data yang representatif. Berikut ini akan dijelaskan secara detil mengenai data-data yang digunakan dalam tesis ini.

3.2.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data ordinal dan data nominal atau data kategori. Data ordinal berupa peringkat dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam bentuk skala Likert yang akan dijumlah skornya untuk selanjutnya diuji dengan regresi linier berganda. Sedangkan jenis data nominal digunakan untuk mengklasifikasikan data-data yang akan dianalisis dengan statistika deskriptif, uji Chi Kuadrat (χ^2) dan tabulasi silang.

3.2.2. Sumber Data

Dilihat dari segi wujud data, data yang berasal dari subjek penelitian dapat berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka yang diperoleh sebagai hasil pengukuran atau penjumlahan yang kemudian diolah dengan teknik statistik. Sedangkan data kualitatif tidak berbentuk angka melainkan berupa data verbal yang diperoleh dari pengamatan, wawancara atau bahan tertulis (lihat Nugiyantoro dkk, hal. 27, 2000). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif yang sumbernya terdiri atas :

1. Data Primer

Data ini diperoleh dengan menggunakan studi lapang. Data diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu nasabah bank syariah melalui kuesioner dan wawancara.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari hasil riset kepustakaan, baik dari berbagai literatur terkait maupun dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan.

3.2.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kota Depok. Pemilihan lokasi Depok adalah sesuai dengan masalah atau topik penelitian selain itu pertimbangan waktu, dana, dan tenaga yang terbatas. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok, yang beralamat di Ruko Depok Mas Blok A1-2 Jl. Margonda Raya No.42, Depok. Sedangkan waktu penelitian dilakukan mulai tanggal 29 November hingga 4 Desember 2007

3.2.4. Unit Analisis Data

Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah yang sesuai dengan obyek penelitian yaitu nasabah yang telah memiliki rekening Bank Syariah Mandiri selama lebih dari atau sama dengan satu tahun. *Screening* responden yang telah menjadi nasabah selama satu tahun ke atas dimaksudkan agar nasabah yang benar-benar berpengalaman merasakan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Depok yang dapat menilai kualitas pelayanan tersebut dan juga bisa menentukan kepuasannya serta perilaku *post purchase behavior*.

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan:

1. Menentukan teknik atau metode pengambilan sampel yang dipakai. Metode yang digunakan yaitu *Non Probabilitas Sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara subjektif oleh peneliti. Sementara jenis pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan dengan memilih responden yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini yang diminta menjadi responden

adalah mereka yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok selama setahun atau lebih.

2. Menentukan besarnya sampel yang digunakan. Formula statistik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah mengacu pada formula yang dikemukakan oleh Yamane berikut ini : (lihat Supramono dan Haryanto, hal. 61, 2005)

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran populasi

d = Presisi yang ditetapkan atau prosentase keloanggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10%

Dalam penelitian ini populasi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok adalah 10.993 orang, oleh karena itu perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10.993}{1 + 10.993(10\%)^2} \approx 100 \text{ orang}$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang.

3.2.5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi teoritis dalam bentuk *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (lihat Riduwan, hal. 86, 2004).

Lebih lanjut Riduwan menjelaskan bahwa dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian subvariabel dijabarkan lagi menjadi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat *item* instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu

dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.3. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua uji yang dilakukan yaitu uji regresi berganda dan uji *Chi Square*. Variabel uji regresi berganda ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.3.1 Variabel Penelitian Uji Regresi Berganda

Variabel	Sub variabel
Kepatuhan (<i>Compliance</i>) X1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalankan aturan-aturan dalam Islam 2. Tidak memberikan/mengambil bunga di transaksi simpan/pinjam 3. Menjual produk sesuai dengan syariat Islam 4. Menunaikan amanah yang dipercayakan nasabah 5. Memberikan bagi hasil yang adil kepada nasabah
Keberwujudan (<i>Tangible</i>) X2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan dan teknologi canggih operasional bank 2. Keberadaan ATM 24 jam on-line 3. Keberadaan tempat parkir yang cukup luas dan aman 4. Penataan eksterior dan interior kantor yang baik 5. Kebersihan toilet
Keandalan (<i>Reliability</i>) X3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu operasional bank 2. Kecepatan memproses nasabah baru 3. Kemudahan pelaksanaan transaksi 4. Ketepatan pencatatan transaksi 5. Kemampuan karyawan terhadap teknologi yang ada
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) X4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan bank menghadapi masalah yang timbul 2. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah 3. Kemampuan bank tanggap terhadap keluhan nasabah 4. Ketanggapan karyawan dalam operasional bank 5. Kecepatan karyawan melayani transaksi nasabah.
Keyakinan (<i>Assurance</i>) X6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah 2. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah 3. Pengetahuan karyawan terhadap produk 4. Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi

	5. Memberikan kepastian dalam setiap bertransaksi
Empati (<i>Empathy</i>) X6	1. Memberikan perhatian individu kepada nasabah 2. Bertanggung jawab atas privasi nasabah 3. Kepekaan karyawan terhadap privasi nasabah 4. Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan nasabah 5. Pelayanan sepenuh hati kepada setiap nasabah
Kepuasan Y	Kepuasan menyeluruh atas pelayanan bank

Untuk uji Chi Square akan dibuat dianalisa dua hubungan yaitu hubungan antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan variabel perilaku *post purchase behavior* dan hubungan antara variabel kepuasan nasabah secara keseluruhan dengan variabel perilaku *post purchase behavior*. Adapun variabel kualitas pelayanan bank syariah (secara keseluruhan) adalah dengan jawaban dari sangat buruk (1) sampai dengan sangat baik (5). Sementara variabel kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan nasabah adalah dengan jawaban dari sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas (5). Dua pertanyaan tersebut mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor (hal..67, 1992).

Pada penelitian ini akan ditinjau perilaku nasabah seperti disajikan dalam tabel berikut ini

Tabel 3.3.2. Perilaku *post purchase behavior* nasabah bank syariah

Dimensi	Perilaku
Loyalitas	1. Membicarakan hal-hal positif kualitas pelayanan bank syariah kepada orang lain
	2. Merekomendasikan jasa bank syariah kepada orang lain
	3. Tetap loyal dengan bank syariah
	4. Melakukan bisnis lebih banyak dengan bank syariah
Bayar Lebih	Membayar dengan harga lebih tinggi dibandingkan harga yang ditawarkan oleh kompetitor karena manfaat lain yang ditawarkan oleh bank syariah.
Pindah	1. Mengalihkan bisnis kepada kompetitor karena harga yang lebih baik
	2. Melakukan bisnis lebih sedikit dengan bank syariah
Respon Eksternal	1. Mengeluh kepada nasabah lain jika mengalami masalah dengan pelayanan bank syariah
	2. Mengadukan kepada lembaga eksternal, misalnya pada lembaga LBH, YLKI atau media massa apabila mengalami masalah dengan pelayanan bank syariah

3.4. Analisis Data

Terkait dengan sifat penelitian ini, yaitu menggambarkan secara deskriptif dan pengujian hipotesis, maka data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan mempergunakan statistik analisis untuk selanjutnya dianalisis dengan SPSS versi 15. Berdasarkan tujuan penelitian ini maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian dalam hal ini pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang akan diukur. Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama, atau disebut juga *Internal Consistency Reliability* (lihat Singarimbun dan Effendi, hal. 122, 1995).

3.4.1.1 Pengujian Validitas

Untuk menguji validitas kuesioner digunakan prosedur korelasi. Valid tidaknya sebuah item pertanyaan dilihat dari nilai korelasi dengan total skornya. Kriteria uji variabel dinyatakan valid jika korelasi variabel tersebut dengan total skor mempunyai nilai relatif tinggi, atau nilai signifikansi observasinya (p-value) kecil (lebih kecil dari 0.05)

Validitas pengukuran tersebut dapat dilihat pada *Corrected Item Total Correlation* (korelasi antara *item* bersangkutan dengan seluruh *item* sisa lainnya) tampilan SPSS uji validitas, yang secara umum jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,2 maka pertanyaan tersebut valid (Marija dalam Lupiyoadi, hal. 241, 2006).

3.4.1.2 Pengujian Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas kuesioner digunakan koefisien *reliability* Alpha Cronbach yang perhitungannya menggunakan prosedur *reliability* pada paket program SPSS for Windows Ver.15. Kriteria penilaiannya yaitu jika besar koefisien ini berkisar antara nol hingga satu, sehingga makin besar koefisien ini maka makin besar keandalan alat ukur yang digunakan

(Marija dalam Lupiyoadi, hal. 241, 2006). Nilai yang mendekati satu menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi.

3.4.2. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) akan digunakan metode analisis uji regresi berganda. Dalam analisis ini akan dilakukan pengujian dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Peninjauan pemenuhan asumsi

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat digunakan (valid) untuk membuat peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi linearitas, normalitas, dan apakah terdapat multikolinearitas ataupun autokorelasi.

b. Perhitungan persamaan regresi berganda (*Multiple Regression*)

Persamaan normal dari fungsi kualitas terhadap kepuasan nasabah diasumsikan sebagai berikut :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6$$

Y_i = Estimasi rata-rata kepuasan nasabah

β_0 = Konstanta dari persamaan regresi

β_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1 (dimensi Kepatuhan)

X_1 = Skor dimensi kepatuhan

β_2 = Koefisien regresi dari variabel X_2 (dimensi keberwujudan)

X_2 = Skor dimensi keberwujudan

β_3 = Koefisien regresi dari variabel X_3 (dimensi Keandalan)

X_3 = Skor dimensi keandalan

β_4 = Koefisien regresi dari variabel X_4 (dimensi ketanggapan)

X_4 = Skor dimensi ketanggapan

β_5 = Koefisien regresi dari variabel X_5 (dimensi keyakinan)

X_5 = Skor dimensi keterjaminan

β_6 = Koefisien regresi dari variabel X_6 (dimensi empati)

X_6 = Skor dimensi empati

- c. Pengujian terhadap hubungan variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) dengan variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi berganda. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka dilakukan uji signifikansi atau uji hipotesis terhadap koefisien regresi, sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$$

$$H_1 : \text{satu atau lebih } \beta_j = 0$$

Jika $F > F_{\alpha, k, n-k-1}$ maka H_0 ditolak

$$\text{Dimana } F = \frac{MSR}{MSE} = \frac{SSR/k}{SSE / (n-k-1)}$$

$MSR = \text{mean square regression}$

$MSE = \text{mean square error}$

$SSR = \text{sum square regression}$

$SSE = \text{sum square error}$

$k = \text{derajat bebas regresi}$

$n-k-1 = \text{derajat bebas nilai kesalahan}$

Dalam uji hipotesis ini ditentukan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 (α), maka

$F_{\alpha, k, n-k-1}$ dapat dicari pada tabel F

- d. Pengukuran ketepatan persamaan garis regresi berganda

Guna mengukur ketepatan persamaan garis regresi berganda akan dilihat dari koefisien determinasi berganda atau $R^2_{1,2,3,4,5,6}$. Dimana besarnya koefisien ini menunjukkan persentase variabilitas observasi dari variabel terikat.

- e. Pengujian koefisien regresi secara individual

Di samping diuji hubungan antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) apakah sesuai untuk data persamaan garis regresi berganda, perlu diuji pula secara individual. Hal ini untuk mengetahui variabel bebas mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah (Y), pengujian dilakukan dengan menggunakan **uji t**, dengan langkah langkah sebagai berikut :

1. Tentukan Hipotesis

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

2. Jika $t < -t_{\alpha/2, n-k-1}$ atau $t > t_{\alpha/2, n-k-1}$ maka H_0 ditolak

3. Hitung = $\frac{bj}{Sbj}$

f. Perhitungan koefisien Beta

Untuk mengukur sensitivitas variabel bebas terhadap kepuasan nasabah akan digunakan parameter koefisien Beta (*beta coefficient*) yang ada.

3.4.3. Uji Chi Kuadrat (χ^2)

Analisis terhadap perilaku nasabah dikaitkan dengan kualitas pelayanan bank syariah dan kepuasannya akan digunakan uji Chi Kuadrat (χ^2) dan analisis *crosstab*. Uji Chi Kuadrat (χ^2) digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis komparatif dua atau lebih sampel independen bila datanya berbentuk nominal (Sugiyono, 2001). Adapun tahapan pengujiannya dilakukan sebagai berikut :

1. Penilaian kualitas pelayanan secara umum dikelompokkan berdasarkan jawaban responden yaitu dari sangat buruk hingga sangat baik.
2. Kepuasan nasabah secara umum dikelompokkan berdasarkan jawaban responden yaitu dari sangat tidak puas hingga sangat puas.
3. Setiap perilaku *post purchase behavior* nasabah bank syariah dikelompokkan berdasarkan jawaban responden yaitu dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju
4. Hasil pengelompokkan nilai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kemudian di-*crosstab* dengan pengelompokkan jawaban setiap perilaku *post purchase behavior*.
5. Selanjutnya dilakukan uji Chi Kuadrat (χ^2) untuk melihat hubungan antara nilai kualitas pelayanan dengan perilaku *post purchase behavior*, dan kepuasan nasabah dengan perilaku *post purchase behavior*. Uji ini untuk menguji hipotesis ketiga dan keempat dalam penelitian ini. Adapun tahapan uji Chi Kuadrat χ^2 menurut Suharyadi dan Purwanto (2004) adalah :

a. Menyusun hipotesa, yaitu

1. H_0 : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan perilaku *post purchase behavior*

H_1 : ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan perilaku *post purchase behavior*

2. Ho : Tidak ada hubungan antara kepuasan nasabah dengan perilaku *post purchase behavior*

H1: ada hubungan antara kepuasan nasabah dengan perilaku *post purchase behavior*

b. Mengetahui nilai kritis χ^2 dengan taraf nyata α dan derajat bebas

$df = (r-1) \times (c-1)$, dimana r adalah jumlah baris yaitu respon tiap perilaku dan c adalah jumlah kolom yaitu kelompok atau kategori nilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

c. Menentukan frekuensi harapan (f_e) dimana f_e untuk setiap sel dirumuskan

$$f_e = \frac{\text{Jumlah menurut baris} \times \text{jumlah menurut kolom}}{\text{Jumlah total}}$$

d. Mencari nilai χ^2 dengan rumus

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

e. Menentukan daerah kritis yaitu daerah penerimaan Ho dan penolakan Ho

f. Menentukan keputusan apakah menerima Ho atau menolak Ho.

Untuk mengetahui perhitungan nilai Chi Square secara cepat dapat digunakan prosedur deskriptif-*cross tab* pada paket program SPSS for Windows Versi .15. Kriteria penilaiannya yaitu jika besar nilai pearson Chi square hitung lebih besar dari nilai Chi Square tabel maka tolak Ho, atau dengan melihat signifikansinya, jika lebih besar dari 0,05 maka tolak Ho. Adapun untuk mengetahui kecenderungan hubungan diantara keduanya dilihat dari koefisien kontingensinya dimana besar interval koefisien dan interpretasinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 3.4.3. Interpretasi Koefisien Kontingensi

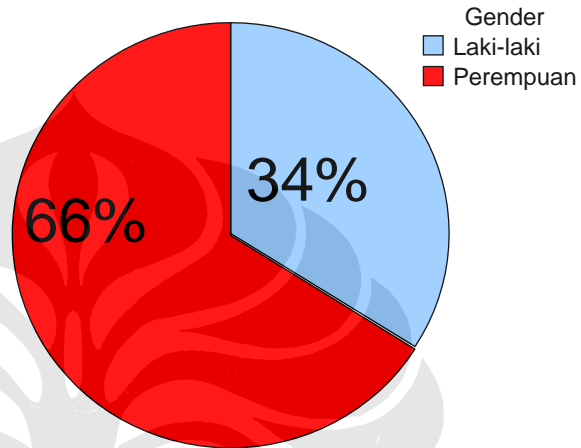
Interval Koefisien	Tingkat Kecenderungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah

0,00-0,199

Sangat Rendah

3.5. Data Profil nasabah

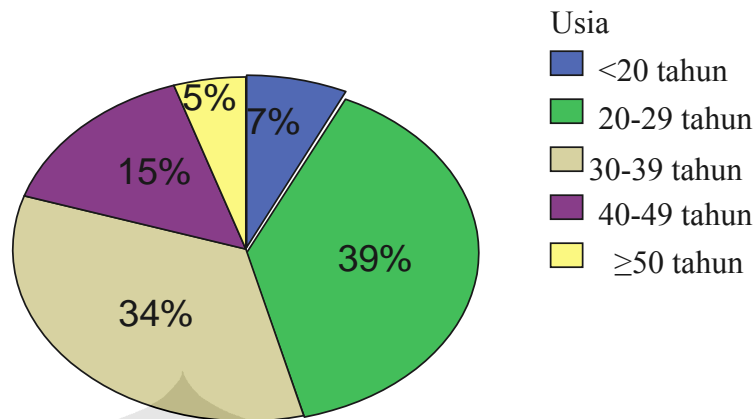
a. Gender



Gambar 3.5.a Persentase Responden Berdasarkan Gender

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (66%) dan hanya 34% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan pada saat pengambilan sampel nasabah yang berkunjung sebagian besar adalah perempuan.

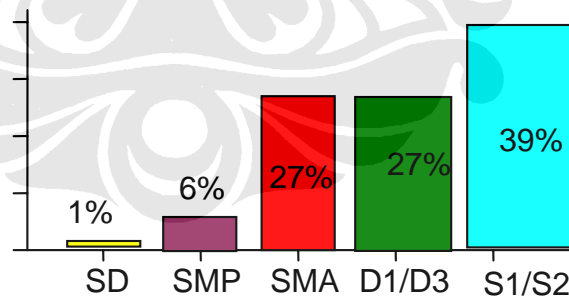
b. Usia



Gambar 3.5. b. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada usia 20-29 tahun dan 30-39 tahun (masing-masing sebesar 39% dan 34%). Sedangkan hanya 7% yang berusia kurang dari 20 tahun dan hanya 5% yang berusia lebih dari atau sama dengan 50 tahun. Artinya sebagian besar nasabah yang menjadi responden terwakili oleh mereka yang berusia produktif.

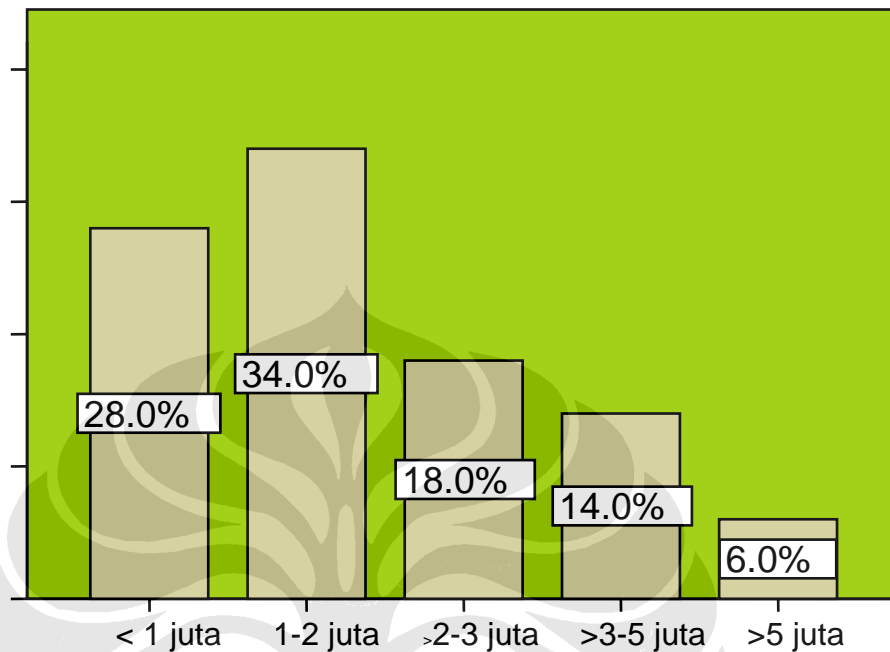
c. Pendidikan yang ditamatkan



Gambar 3.5.c Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Lebih dari separuh responden menamatkan pendidikannya di perguruan tinggi. Yaitu sebanyak 27% tamat dari D1/D3 dan 39% tamat dari S1/S2. Hanya sebagian kecil yang tamat dari pendidikan menengah ke bawah, hanya 1 orang yang tamat SD dan 6 orang yang tamat SMP.

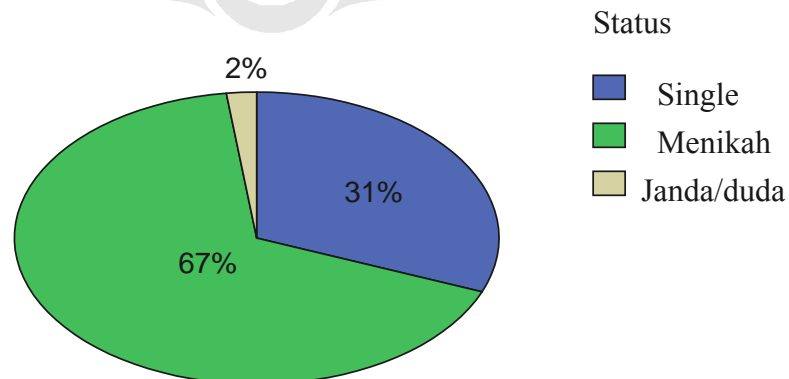
d. Rata-rata Pendapatan per bulan



Gambar 3.5.d. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pendapatan responden hampir menyebar rata, lebih dari separuhnya berada di level dua juta ke bawah (34% berpendapatan 1-2 juta, dan 28% berpendapatan < 1 juta). Responden yang berpendapatan tinggi atau lebih dari 5 juta hanya sebanyak 6%. Hal ini disebabkan karena pangsa pasar nasabah Bank Syariah Mandiri adalah menengah ke bawah.

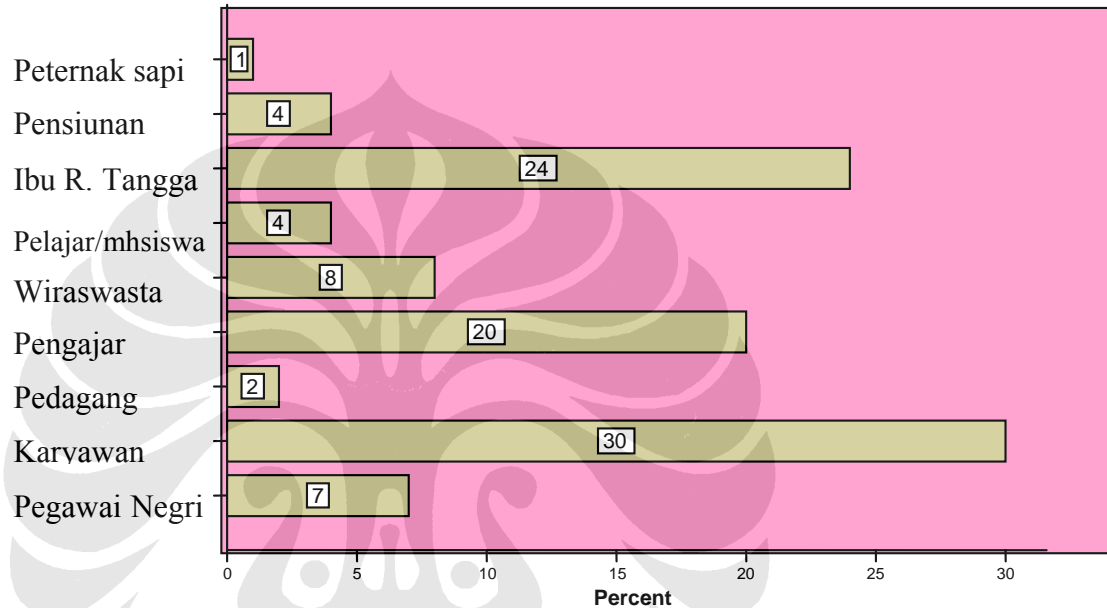
e. Status Pernikahan



Gambar 3.5. e Persentase Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Responden penelitian sebagian besar berstatus menikah yaitu sebanyak 67%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 31% berstatus single atau belum menikah dan 2% berstatus janda/duda.

f. Pekerjaan



Gambar 3.5. f. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kebanyakan respoden berprofesi sebagai karyawan swasta dan pengajar (masing-masing sebesar 30% dan 20%). Selebihnya pekerjaan nasabah sebagai wiraswasta, pegawai negeri, pedagang dan peternak. Sedangkan nasabah yang tidak bekerja sebesar 32% (24% ibu rumah tangga, 4% pensiunan dan 4% pelajar/mahasiswa).