

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA

3.1 Metodologi Penelitian

Sesuai dengan bentuk data dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh *office channeling* terhadap nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran karakteristik nasabah, dasar pertimbangan nasabah dalam menggunakan atau tidak jasa layanan bank, serta sumber informasi yang digunakan untuk mendapat pengetahuan.

Sedangkan analisis *logistic binary regression* digunakan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhinya nasabah terhadap *office channeling* dalam menggunakan atau bertransaksi syariah di bank konvensional. Hasil pengukuran yang didapat akan dijadikan evaluasi terhadap berbagai layanan *office channeling* yang telah berjalan dan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat berpengaruh pada masyarakat menggunakan layanan *office channeling*.

Data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif. Adapun untuk memudahkan dalam proses analisis data, maka semua data yang akan diinput terlebih dahulu dilakukan *coding* (pemberian kode) yang selanjutnya dalam analisis data menggunakan program SPSS.

3.1.1 Teknik Analisis Data

3.1.1.1 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan informasi mengenai sekumpulan data yang diperoleh dilapangan kemudian dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk melihat demografi nasabah, intensitas nasabah menggunakan OC, serta sumber informasi yang digunakan untuk mendapat pengetahuan tentang perbankan syariah.

Analisis deskriptif didasarkan pada hasil statistik deskriptif. Beberapa teknik statistik deskriptif yang biasa digunakan:

a. Median

Median merupakan titik tengah data. Data dari kumpulan angka-angka ialah angka pertengahan bilamana angka-angka itu disusun. Median digunakan untuk mengambil keputusan atas sikap atau kecenderungan responden terhadap variabel faktor-faktor.

b. Modus/ Mode

Modus adalah data (angka) yang sering keluar/ muncul. Modus digunakan untuk mengambil keputusan tentang mayoritas dari kecenderungan data.

c. Max, Min dan Sum

Max merupakan nilai maksimal dari data, min nilai minimal dari data dan sum merupakan nilai total (score) dari data.

Selain yang sudah disebut diatas, statistik deskriptif dapat menyajikan informasi data dapat dalam bentuk tabel, visualisasi bagan, diagram atau grafik.

3.1.1.2 Regresi Logistik Biner

Untuk membahas perumusan masalah dari data yang diperoleh, diperlukan suatu model atau metode statistik yang sesuai dengan pokok permasalahan serta pengujian–pengujian terhadap model atau metode statistik tersebut sehingga diperoleh hasil yang signifikan.

Model atau metode statistik yang digunakan dalam pembahasan ini adalah regresi logistik biner. Sedangkan pengujian yang diperlukan untuk menguji apakah regresi logistik benar-benar sesuai (signifikan) atau tidak dengan pokok pembahasan yaitu uji statistik -2LogL , *Goodness of Fit* (Nilai Nagelkerke R Square), *Uji Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test*, *Omnibus tests of Model Coefficients* (pengujian simultan), pengujian parsial (uji koefisien). Dalam analisis data pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode regresi logistik biner.

Maka dilakukan pengklasifikasian ulang untuk variabel Y dan X nya dari skala 5 menjadi 2. Pengkodean pengamatan 1,2,3 menjadi 0 (nol) yang diartikan

dengan tidak setuju dan nilai 4,5 menjadi 1 dengan maksud setuju. Kemudian dilakukan pengolahan menggunakan regresi logistik biner.

Regresi Logistik

Regresi logistik adalah model regresi yang digunakan untuk menganalisis variabel dependen yang bersifat kategorik. Apabila variabel dependen bersifat kuantitatif, regresi linear klasik dapat digunakan. Sedangkan untuk yang variabel dependennya bersifat kualitatif, model yang tepat adalah regresi logistik. Regresi logistik seperti ditunjukkan berikut ini.

$$\begin{aligned} \ln \frac{p(Y=1)}{1-p(Y=1)} &= \ln[\pi(x)] \\ \ln[\pi(x)] &= \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \varepsilon \\ \pi(x) &= e^{\beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \varepsilon} \end{aligned}$$

Di mana,

p : Probabilitas Y untuk kategori 1 (satu).

$1-p$: Probabilitas Y untuk kategori 0 (nol).

$\frac{p}{1-p}$: Odds ratio, $\pi(x)$

Hubungan probabilitas p dengan variabel independen tidak bersifat linear sehingga yang digunakan adalah logaritma natural dari *Odds ratio* p , yang bersifat linear terhadap variabel independen. Oleh karena log natural dari odds sering disebut logit maka persamaan regresinya disebut *multiple logistic regression* atau regresi logistik. Prosedur estimasi maksimum *likelihood* dapat digunakan untuk menaksir parameter dan hal ini dilakukan dengan prosedur literasi untuk mendapatkan nilai parameter.

1. Goodness of Fit (Nilai Nagelkerke R Square).

Pengujian ini menjelaskan seberapa besar perilaku dari variabel independen mampu menjelaskan perilaku atau variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai *Nagelkerke R Square* yang kecil

berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Pengukuran ini menjelaskan *goodness of fit* dari model di mana semakin mendekati nilai 1 maka model semakin *goodness of fit* sementara semakin mendekati 0 maka model semakin tidak *goodness of fit* (Ghozali, hal 45, 2001).

2. Uji Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test

Uji hosmer and lemeshow's goodness of fit digunakan untuk membuktikan data empiris cocok atau sesuai dengan model. Tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit.

Jika nilai *hosmer and lemeshow goodness of fit statistic* sama dengan atau kurang dari 0,05, maka hipotesa nol ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga *goodness fit* model tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai observasinya.

Namun jika nilai *statistic hosmer and lemeshow goodness of fit* lebih besar dari 0,05, maka hipotesa nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

3. Omnibus Tests of Model Coefficients

Pengujian *Omnibus of Model Coefficients* digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat memprediksikan variabel dependen atau tidak. Jika nilai probabilitas dari uji *chi-square omnibus test statistic* kurang dari 0,05, maka Hipotesa awal ditolak. Yang berarti bahwa secara keseluruhan variabel independen dapat memprediksikan variabel dependen.

4. Pengujian parsial(uji koefisien) .

Pengujian parsial menjelaskan estimasi maksimum *likelihood* parameter dari model *logistic* regresi secara individu. Pengujian parsial dapat digunakan untuk

melihat variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Jika signifikansi variabel independen kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak yang berarti variabel independen signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian parsial juga menjelaskan nilai *odds variable independent* terhadap variabel dependen. Nilai *odds* menjelaskan sebuah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum menganalisis data-data penelitian. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dilakukan. Pengujian instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan Reliabilitas Alpha dengan bantuan SPSS. Selanjutnya adalah melakukan uji coba kelayakan materi kuesioner tersebut agar semua item tidak terdapat pertanyaan yang samar ataupun kurang bisa dipahami. Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner adalah untuk menunjukkan apa yang diukur dan menunjukkan keandalan suatu alat ukur.

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada instrumen tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti (Santoso:126, 2006). Dengan kata lain instrumen dapat mengukur sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi alat pengukur adalah kuesioner yang diberikan kepada nasabah.

Sangat banyak teknik untuk melakukan uji validitas ini, yang salah satunya adalah dengan metode Alpha. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

Tahap I : Menentukan Hipotesis

H_0 = Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor.

H_1 = Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor.

Tahap II: Menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$

pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

Tahap III: Menghitung r kuesioner untuk setiap butir. Hasilnya dapat dilihat dari hasil output SPSS metode Alpha pada bagian *Correlated Item Correlation*, kemudian membandingkannya dengan r tabel.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika r hasil positif, serta r hasil > r tabel, maka variabel tersebut valid
- Jika r hasil negatif, serta r hasil < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid

Reliabilitas adalah indeks yang mana skala menghasilkan hasil yang konsisten jika pengukuran tersebut diulang (lihat Malhotrahal 292,2002). Oleh karena itu reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila suatu alat pengukur dapat memberikan hasil yang tidak berbeda atau relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pertanyaan valid. Untuk uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 15, dengan metode Cronbach's alpha dengan koefisien berkisar antara 0-1. Kriteria pengujian adalah jika nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$), maka menunjukkan bahwa ukuran yang dipakai sudah reliabel dan dapat dianalisis lebih lanjut (lihat Malhotrahal 293,2002).

Atau juga bisa dilakukan dengan uji t, dengan prosedur ambil angka r hasil suatu variabel (butir pertanyaan) dari proses validitas dan reliabilitas. Hitung nilai t dengan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

- Jika t hitung > t tabel, maka memang terdapat korelasi positif.
 - Jika t hitung < t tabel, maka tidak terdapat korelasi.
- 1) Menguji validitas dengan melihat nilai r pada kolom *corrected item total correlation* pada tabel *item total statistic*. Kemudian dibandingkan dengan r tabel.
 - 2) Menguji reliabilitas dengan melihat nilai r Alpha yang terletak diakhir output kemudian dibandingkan dengan r tabel.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh nasabah pada 2 (dua) bank syariah yang telah memiliki UUS yang terpilih yaitu:

1. Nasabah BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan.

BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan yang beralamat di Jl. Fatmawati, mulai menerapkan layanan OC terhitung juni 2006 dan jumlah nasabah yang dimiliki saat ini berjumlah 15.338 orang.

2. Nasabah BTN Syariah Cabang Jakarta Pusat

BTN Syariah Cabang Jakarta Pusat yang beralamat di Menara Bank BTN lantai 2 Jl. Gajah Mada No.1 Jakarta. BTN Syariah mulai melaksanakan OC terhitung bulan oktober 2006, jumlah nasabah yang dimiliki saat ini berjumlah 2519 orang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive*, yakni sebuah sampel yang besarnya n sedemikian rupa, sehingga setiap unit dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih.

Pengambilan sampel dilakukan pada saat nasabah melakukan transaksi pada bank tempat penelitian. Caranya adalah dengan memberikan kuesioner pada nasabah terpilih yang merupakan nasabah bank yang dipilih yang dijumpai pada saat pengumpulan data kuesioner.

Pada masing-masing tempat yang ditentukan diambil 50 responden pada BTN Syariah Cabang Jakarta Pusat dan 150 responden pada BNI Syariah. Dari 200 kuisisioner yang disebar, hanya 174 yang kembali dan dapat digunakan untuk diolah sebagai data.

3.3 Rancangan kuesioner

3.3.1 Tahap Pertama

Tahap *pertama* rancangan kuesioner ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan/data yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk merumuskan

pertanyaan tentang pengaruh adanya *office channeling* bagi pihak nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

1. Mencari data sekunder berkaitan dengan tema penelitian, baik dari buku, majalah, makalah, artikel, koran, laporan Bank Indonesia dan internet.
2. Mencari data-data penelitian sejenis yang pernah dilakukan.

3.3.2 Tahap Kedua

Pada tahap kedua adalah menyusun sejumlah pertanyaan kuesioner. Pasca penyusunan kuesioner, selanjutnya dilakukan pengujian untuk mendapatkan *validitas* dan *reliabilitas* faktor dengan cara menyebarkan kuesioner itu kepada 30 responden yang merupakan nasabah pada bank yang telah dipilih dalam penelitian ini. Kemudian akan diuji *reliabilitas* dan *validitasnya* dengan menggunakan SPSS. Faktor yang hasil ujinya negatif dikeluarkan.

Setelah pertanyaan kuesioner itu diperbaiki, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner tahap kedua kepada responden nasabah pada bank tempat penelitian dan tidak menjadi responden pada kuesioner tahap pertama. Hasil pengujian kuesioner tahap kedua ini selanjutnya dipakai untuk data analisis dalam penelitian ini.

3.4 Instrumen Penelitian

Bertitik tolak dari perumusan masalah dan tujuan penelitian serta didukung oleh landasan kerangka teori yang telah diuraikan pada Bab I dan II, maka kisi-kisi instrumen penelitian ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item
1	Syariah	Haramnya riba	1
		Sitem bagi hasil	2
		Bisnis halal dan berkah	3
2	Produk	Produk inovatif	4
		Jenis roduk beragam	5

		Fitur menarik	6
3	Sosial ekonomi	Pendidikan	7
		Pekerjaan	8
		Pendapatan	9
		Lingkungan	10
4	Promosi	Media	11
		Metode	12
5	Layanan	Jaringan luas	13
		Service ditempat	14
		Lokasi	15

Kuesioner yang disebarkan ke nasabah calon responden mengacu pada karakteristik dan pola transaksi nasabah serta meneliti variabel apa saja yang berpengaruh dalam memilih perbankan syariah dengan mengelompokkan 5 (lima) faktor dari variabel-variabel yang sesuai dengan studi literatur. Setiap jawaban dari pertanyaan/pernyataan yang sifatnya positif diberikan skor sampai dengan angka lima (lima) yang mencerminkan tingkat pendapat responden (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju) dengan nilai sebagai berikut:

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

3.5 Deskriptif Konsep Variabel Penelitian

1. Variabel Syariah adalah haramnya riba, sistem bagi hasil dan bisnis yang halal lagi baik
2. Variabel produk adalah kesan produk (inovatif), jenis produk, fitur menarik, dan nisbah bagi hasil
3. Variabel sosial ekonomi meliputi pendidikan, lingkungan, pendapatan dan pekerjaan.

4. Variabel promosi meliputi media dan metode yang digunakan untuk iklan/*advertising*, publikasi, untuk menyampaikan informasi terkait *office channeling* kepada nasabah.
5. Variabel pelayanan meliputi akses jaringan, proses yang cepat. Keramahan dan kenyamanan

3.6 Klasifikasi Data Penelitian

3.6.1 Sumber Data Penelitian

1. Data primer; penelitian ini menggunakan metode survey dengan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner (daftar pertanyaan dan pernyataan) yang ditujukan kepada responden. Data tersebut dijadikan data primer yang semuanya diperoleh dari lapangan/tempat penelitian (*field research*).
2. Data sekunder, data ini diperoleh dari berbagai literatur dan penelitian terdahulu baik berupa buku, majalah, laporan Bank Indonesia, koran, artikel, internet dan lainnya. Data tersebut dipergunakan sebagai data pendukung dan pembanding penelitian ini.

3.6.2 Jenis dan Nilai Data

Semua data-data dalam penelitian ini berjenis kualitatif, maksudnya tidak dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Pemberian angka hanya untuk memudahkan dalam proses analisis datanya yang menggunakan program SPSS. Data-data tersebut dilakukan pemberian kode dan rangking pada masing-masing variabelnya. Seperti berikut ini:

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Terikat (*Dependen variabel*).

$P = 1$; Karakteristik berpengaruh terhadap OC dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah

$P = 0$; Karakteristik responden terhadap OC tidak berpengaruh dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah

b. Variabel bebas (*Independen variabel*)

1. Syariah, diukur dengan skala ordinal :

- Sangat tidak setuju (1)
- Tidak setuju (2)
- Netral (3)
- Setuju (4)
- Sangat Setuju (5)

2. Produk, diukur dengan skala ordinal :

- Sangat tidak setuju (1)
- Tidak setuju (2)
- Netral (3)
- Setuju (4)
- Sangat Setuju (5)

3. Sosial ekonomi, diukur dengan skala ordinal :

- Sangat tidak setuju (1)
- Tidak setuju (2)
- Netral (3)
- Setuju (4)
- Sangat Setuju (5)

4. Promosi, diukur dengan skala ordinal :

- Sangat tidak setuju (1)
- Tidak setuju (2)
- Netral (3)
- Setuju (4)
- Sangat Setuju (5)

5. Pelayanan, diukur dengan skala ordinal :

- Sangat tidak setuju (1)

- Tidak setuju (2)
- Netral (3)
- Setuju (4)
- Sangat Setuju (5)

3.6.3 Waktu Perolehan Data

Dilihat dari waktu perolehan data, maka penelitian ini tergolong data *cross-section* yaitu data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu yang menggambarkan keadaan/kegiatan pada waktu tersebut.

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 2 (dua) bank yang memiliki UUS yang berada pada wilayah DKI Jakarta, yaitu: BNI Syariah dan BTN Syariah. Pemilihan kedua bank tersebut dilakukan secara acak yang dianggap mewakili 10 bank yang telah memiliki UUS di wilayah DKI Jakarta, disisi lain adalah karena lamanya birokrasi izin penelitian, keterbatasan biaya dan waktu penelitian. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan dari bulan desember 2007 hingga awal januari 2008.

3.8 Interpretasi model

Setelah mendapatkan hasil analisis data menggunakan program SPSS maka akan dilakukan interpretasi terhadap hasil regresi. Interpretasi koefisien variabel dalam model regresi logistik dilakukan dalam bentuk *odds ratio* atau perbandingan resiko atau sering disebut juga *adjusted probability* (probabilitas yang terjadi).

Hasil pengujian data lapangan ini akan dijadikan untuk menguji apakah hipotesa yang telah disusun itu benar atau menunjukkan hasil yang berbeda. Dari hasil yang diperoleh bisa dilihat signifikansi antara variabel bebas yang diukur dengan variabel terikatnya. Hasil pengujian ini akan dirujuk pada teori-teori sebelumnya, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *office Channeling*.

3.9 Prosedur Pengelolaan Data Penelitian

Adapun tahapan dalam proses pengelolaan data penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Tahapan awal adalah pengumpulan data mengenai perilaku nasabah dari berbagai literatur, buku, majalah, koran, kajian terdahulu dan lainnya. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran umum awal tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan Perilaku konsumen.
2. Memilih instrumen penelitian yang tepat dalam penelitian ini, yaitu survey dalam bentuk kuesioner, kemudian memberikan skor dan rangking dari 1 s/d 5 yang menggambarkan tingkat pendapat responden.
3. Tahapan selanjutnya adalah penentuan metode dan teknik analisis data penelitian yaitu dengan metode statistik deskriptif dan Teknik analisis regresi logistik binari. Setelah metode dan teknik analisis data ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah penyusunan angket/kuesioner yang bertitik tolak dari kisi-kisi instrumen dan studi literatur (Bab II), isi pertanyaan kuesioner merupakan gambaran jawaban/pernyataan dari responden mengenai karakteristik nasabah serta dan sikap nasabah dengan adanya *office channeling*. Kuesioner dikelompokkan dalam empat bagian: data responden, informasi umum, pernyataan responden dan meranking beberapa faktor dalam jasa dan fasilitas perbankan syariah
4. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah dua (dua) Bank yang dijadikan responden yaitu BTN Syaiah Cabang Jakarta Pusat dan BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan, untuk memperlancar diperlukan perizinan administrasi penelitian sebelum penyebaran kuesioner kepada responden.
5. Sebelum kuesioner disebar, kuesioner direkonstruksi ulang untuk diperbaiki pada item kuesioner yang dinilai terdapat tumpang-tindih dan kesamaran materi pertanyaan yang dilakukan terhadap 30 responden.
6. Jika semua item dinyatakan valid dan reliabel, maka dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner ke responden. Dan dilakukan pengujian uji validitas dan reliabilitas butir pertanyaan kuesioner sehingga semua item dalam kuesioner benar-benar diyakini valid dan reliabel.
7. Selanjutnya, kuesioner yang telah diisi oleh responden dilakukan penyortiran dan pengecekan jawabannya, dalam penelitian ini didapati 174 kuesioner yang diisi oleh responden yang lengkap dan layak untuk dianalisis.

8. Semua kuesioner yang telah lengkap dan layak tersebut direkapitulasi semua hasil datanya, disesuaikan dengan jawaban responden dan teknik analisis yang akan digunakan.
9. Data yang telah direkapitulasi tersebut dikelompokkan menurut jenis datanya;
10. Semua data dianalisis dengan program SPSS yang penggunaannya disesuaikan dengan teknik analisis data yang telah ditentukan sebelumnya. Penggunaan alat bantu SPSS dikarenakan untuk mendapatkan kecepatan dan keakuratan proses penghitungan dan analisis data.
11. Sesuai dengan metode analisis data penelitian ini maka dilakukan analisis deskriptif. Hal ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang pengetahuan dan pemanfaatan *office channeling* oleh nasabah serta mengetahui kenyamanan nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh perbankan syariah pada bank konvensional
12. Setelah data diproses sesuai teknik yang ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah interpretasi dan dianalisis output tersebut. Interpretasi output ditambah dengan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya.
13. Langkah selanjutnya adalah uji hipotesis penelitian untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
14. Setelah mendapat jawaban atas pertanyaan penelitian dan tercapainya tujuan penelitian ini, maka diambil kesimpulan penelitian dan saran-saran yang bermanfaat bagi perkembangan ekonomi dan keuangan Islam, khususnya bank terkait.

Gambar 3.1
Flowchart proses pengelolaan data penelitian

