

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan upaya agar kegiatan penelitian dapat dilakukan secara optimal. Untuk memperoleh hasil dalam penelitian ilmiah, diperlukan metode yang digunakan. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di BMT Harapan Ummat (HARUM), tepatnya Jl. Letjend Suprpto No. 24, Kepatihan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur 66219.

Waktu penelitian yang peneliti lakukan diperkirakan selama 1 bulan. Dengan pertimbangan bahwa adanya keterbatasan waktu dan lokasi penelitian yang jauh juga.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori *field research* (penelitian lapangan). Karena data yang diperoleh berasal dari hasil angket yang disebar pada nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung.

C. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu menjelaskan dan menggambarkan, sedangkan kuantitatif yaitu penelitian yang dalam prosesnya banyak menggunakan angka-angka, dari mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan terhadap hasilnya.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai

pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data tersebut. Karena itulah maka dapat terjadi sebuah penyelidikan deskriptif membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu lalu mengambil bentuk komparatif atau mengukur sesuatu dimensi seperti dalam berbagai bentuk studi kuantitatif, angket, test, interview, dan lain-lain.¹

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan. Jadi, populasi tidak hanya orang, tetapi juga objek juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tertentu.² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk Tabungan Impian di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung sebanyak 194 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat

¹ Winarno Surakhmad, *Pengantar Peneliti Ilmiah: Dasar, Metode, Dan Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1982). h. 139.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 148.

menggunakan sampel yang digunakan dalam populasi itu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).³ Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampel, yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.⁴

Apabila subjek dari populasi penelitian kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan apabila subjek dari populasi penelitian besar atau lebih dari 100 orang, maka dapat diambil sampel sebanyak 10% atau lebih.⁵ Dalam penelitian ini fokus pada nasabah produk Tabungan Mudharabah yang berjumlah 194 orang, maka dari itu jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 15%. Jadi, 15% dari 194 orang adalah 30 orang.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi menurut Larry Cristensen menyatakan bahwa dalam penelitian, observasi diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi

³ *Ibid.*, h. 149.

⁴ *Ibid.*, h. 152.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. IX, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 107.

tentang fenomena yang diinginkan. Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang, karena apa yang dikatakan orang belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan.⁶ Observasi dalam penelitian ini untuk melihat tempat penelitian dan kegiatan secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam pengumpulan data mengajukan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai. Teknik ini digunakan untuk mengetahui dan mengumpulkan informasi atau gambaran umum subjek atau sampel melalui pemimpin atau staf-staf perusahaan yang diteliti.⁷

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur. Yang dimaksud dengan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuisisioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian, dan perilaku responden.

Cara menyusun kuisisioner dalam penelitian ini yaitu, menjadikan

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen.....*, h. 135.

⁷ *Ibid.*, h. 224.

variabel-variabel penelitian sebagai titik tolak, lalu indikator pada setiap variabel dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.⁸

Tabel 1.1
Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Independent	Kualitas Pelayanan (X ₁) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991)	1. Reliabiliti	a. Tepat janji b. Ketulusan c. Tepat waktu	Interval
		2. Responsiveness	a. Selalu bersedia membantu	
		3. Assurance	a. Dapat dipercaya	
		4. Empathy	a. Bersikap sopan b. Dapat menjawab c. Perhatian	
		5. Tangible	a. Peralatan b. Kerapian c. Lay out	
	Citra Produk (X ₃) Kotler (2003)	1. Manfaat	a. Kesadaran manfaat b. Kepercayaan	Interval

⁸ *Ibid.*, h. 180.

		2. Nilai	a. Interest	Interval
		3. Budaya	a. Keeratan emosi dan kesesuaian kelompok	
		4. Kepribadian	a. Kesesuaian budaya b. Kesesuaian kepribadian	
		5. Pemakai	a. Kesesuaian citra	
	Kualitas Pelayanan dan Citra Merek (X ₃)			Interval
Dependent	Loyalitas Nasabah (Y) Griffin (2002)	1. Repeat purchase	a. Frekuensi transaksi	Interval
		2. Merekomendasikan	a. Mereferensikan	
		3. Resisten	a. Preferensi b. Kekebalan terhadap pesaing	

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan atau kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dokumentasi dalam penelitian ini foto dan dokumen-dokumen kegiatan saat melakukan penelitian di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung.

F. Metode Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif untuk menjelaskan atau menggambarkan penelitian responden dan distribusi *item* masing- masing variable. Dari data yang dikumpulkan, diedit dan ditabulasikan dalam table kemudian dibahas secara deskriptif. Pengujian Instrumen Penelitian ini meliputi:

a. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuisisioner atau angket. Uji reliabel pada penelitian ini menggunakan *SPSS versi 17.0 For Windows* dengan teknik *cronbach alpha*, menurut sekaran dalam buku duwi, reliabilitas kurang daro 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8

adalah baik.⁹

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner sesuai untuk penelitian telah valid.¹⁰

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik disertai dengan asumsi-asumsi sebagai berikut:

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable independen.¹¹ Multikolinieritas berarti bahwa antar variable bebas atau variable terikat yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai *tolerance* melalui program SPSS. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10 maka terjadi

⁹ Duwi Priyatno, *Lima Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, h. 167-172.

¹⁰ Wayan Kosterdan Budiono, *Teori dan Aplikadi Statistika dan Probabilitas Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 370.

¹¹ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), h.203.

multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.¹²

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.¹³

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, dengan dasar pengambilan keputusan,¹⁴ antara lain:

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti

¹² Duwi Priyanto, *Lima Jam Belajar SPSS....*, h. 152-156.

¹³ *Ibid.*, h. 160.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 212.

arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; dan

- Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Gujarati dalam Imam Ghozali (2011) bahwa analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variable dependen (terikat) dengan satu atau lebih variable independen (variable penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variable dependen berdasarkan nilai variable independen yang diketahui.

Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda karena dalam penelitian ini terdapat dua atau lebih variable independen. Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistic umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variable dependen dengan beberapa variable independen. Perumusan model analisis linier berganda yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

α = bilangan konstanta sebagai titik potong

β = koefisien korelasi berganda

X1 = kualitas pelayanan

X2 = citra produk

e. Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

1) Uji Signifikansi Serentak (Uji F)

Uji F untuk menguji dua atau lebih variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi tersebut secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.¹⁵

2) Uji Signifikansi Individual (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk menguji secara parsial atau individual, pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.¹⁶

¹⁵ Duwi Priyanto, *Lima Jam Belajar SPSS...*, h. 146.

¹⁶ *Ibid.*, h. 147.

3) Uji Koefisien Determinasi (R²)

R square (R²) atau R kuadrat menunjukkan koefisiensi determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen. Artinya presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁷ Uji koefisiensi determinansi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan, citra produk terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Mojoagung Jombang.

¹⁷ *Ibid.*, h. 149.