

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara- cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).⁷⁹ Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan analisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung dan loyalitas anggota *musyarakah* di BMT Amanah Margomulyo Trenggalek.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “asosiatif” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan suatu gejala.⁸⁰ Dalam penelitian ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi pemasaran (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan (X_3). Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota (Y).

⁷⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal. 15

⁸⁰*Ibid...*, hal. 88

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah “sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas”.⁸¹ Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel yang akan diambil dari populasi ini.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung sebanyak 5.321 anggota dan anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Margomulyo Trenggalek sebanyak 5.132 anggota.

2. Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel.⁸² Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *probability sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan “*simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi”.⁸³

⁸¹Deni Damawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 137

⁸²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 73

⁸³V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 107

3. Sampel

Sampel merupakan aspek yang sangat menentukan hasil penelitian.⁸⁴ Pendapat lain menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁸⁵ Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti. Hal yang paling penting dalam sampel yaitu sampel tersebut mewakili (*representatif*) populasi yang dapat menggambarkan secara optimal keadaan populasi. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* karena jumlah dari responden sudah diketahui.

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e² =persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampling.⁸⁶

Di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung jumlah populasi sebanyak 5.321 anggota dan tingkat kesalahan 10%. Dan jumlah populasi di BMT Amanah Margomulyo Trenggalek sebanyak 5.132 anggota dengan tingkat kesalahan 10%.

⁸⁴Nanag Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 3

⁸⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 73

⁸⁶V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 110

$$n = \frac{5321}{1 + (5321 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{5321}{54,21} = 98,1 \rightarrow 98$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung sebanyak 98 anggota. Untuk berjaga- jaga agar tidak terjadi pengulangan penyebaran angket, maka peneliti menambah pada jumlah angket yang disebar sebanyak 10%, jadi total angket yang disebar adalah sebanyak 108.

$$n = \frac{5132}{1 + (5132 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{5132}{52,32} = 98,08 \rightarrow 98$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian di BMT Amanah Margomulyo Trenggalek sebanyak 98 anggota. Untuk berjaga- jaga agar tidak terjadi pengulangan penyebaran angket, maka peneliti menambah pada jumlah angket yang disebar sebanyak 10%, jadi total angket yang disebar adalah sebanyak 108.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara

peneliti dengan narasumber.⁸⁷ Data primer dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan angket kepada anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung dan anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Margomulyo Trenggalek. Selain itu data/ informasi juga diperoleh melalui wawancara kepada pihak lain melalui obyek maupun subjek yang akan diteliti dan dokumen tentang subjek maupun obyek yang akan diteliti.

2. Variabel Penelitian

Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu standar dan sebagainya.⁸⁸ Variabel didalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel terikat (*dependent*).⁸⁹ Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang menjelaskan terjadinya fokus penelitian. Jadi dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah komunikasi pemasaran dengan simbol X_1 , kualitas pelayanan dengan simbol X_2 dan kepuasan dengan simbol X_3 .

⁸⁷*Ibid...*, hal. 114

⁸⁸Zulfikar, *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 140

⁸⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 38

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Varibel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.⁹⁰ Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Jadi dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah loyalitas anggota dengan simbol Y.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁹¹ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang variabel diukur dijabarkan menjadi indikator. Jawaban pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist* yang berupa pilihan dari lima alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:⁹²

- | | | |
|------------------------|-------|---------------|
| a. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor 5 |
| b. Setuju | (S) | diberi skor 4 |
| c. Ragu- ragu | (RR) | diberi skor 3 |
| d. Tidak Setuju | (TS) | diberi skor 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi skor 1 |

⁹⁰*Ibid.*

⁹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 84

⁹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)...*, hal. 136- 137

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁹³ Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner (angket). Metode kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁹⁴

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner untuk memperoleh data dari anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung dan anggota pembiayaan *musyarakah* di BMT Amanah Margomuyo Trenggalek. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yang merupakan suatu angket dimana pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ditentukan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode angket yang diukur dengan menggunakan skala *likert*.

⁹³Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel- variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 11

⁹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 137

Tabel 3.1
Instrument Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
1.	Komunikasi pemasaran (X_1) (Taufiq Amir, 2005)	1. Periklanan	Saya tertarik menggunakan pembiayaan di lembaga karena informasi yang ada di brosur cukup jelas dan sesuai dengan kebutuhan saya	1
		2. Promosi Penjualan	Saya tertarik menggunakan pembiayaan di lembaga karena lembaga memberikan potongan angsuran bagi anggota yang mampu melunasi angsurannya sebelum jatuh tempo	2
		3. Kehumasan dan Publisitas	Saya tertarik melakukan pembiayaan di lembaga karena lembaga ini selalu aktif mengikuti kegiatan pameran (bazar)	3
		4. <i>Personal Selling</i>	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan yang ada di lembaga karena komunikasi yang disampaikan oleh karyawan mampu meyakinkan anggota untuk menggunakan produk dan jasanya	4
		5. Pemasaran Langsung	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan di lembaga karena lembaga menyediakan layanan via telepon untuk memudahkan anggota dalam bertransaksi	5

Lanjutan tabel....

2.	Kualitas pelayanan (X ₂) (Nur Rianto Al Arif, 2012)	1. Berwujud (<i>tangible</i>)	Saya tertarik melakukan pembiayaan di lembaga ini karena Lokasi lembaga strategis dan mudah dijangkau oleh anggota	6
		2. Empati (<i>empathy</i>)	Saya lebih suka menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena karyawan lembaga memiliki ketulusan dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada anggota	7
		3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Saya lebih suka menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena karyawan lembaga membantu anggota dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	8
		4. Keandalan (<i>reliability</i>)	Saya lebih suka menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena karyawan lembaga memberikan informasi yang akurat tentang produk yang ditawarkan	9
		5. Jaminan (<i>assurance</i>)	Saya lebih suka menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena karyawan lembaga mampu menumbuhkan rasa percaya para anggota	10

Lanjutan tabel...

3.	Kepuasan (X_3) (Vinna Sri Yuniarti, 2015)	1. Kualitas Produk	Saya semakin mantap menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena produk pembiayaan yang ada di lembaga memiliki kualitas baik	11
		2. Kualitas pelayanan	Saya semakin mantap menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena karyawan lembaga selalu mengutamakan pelayanan yang baik dan memuaskan	12
		3. Emosional	Saya merasa bangga bisa menggunakan produk yang ada pada lembaga	13
		4. Harga	Saya tertarik menggunakan pembiayaan di lembaga ini karena besarnya bagi hasil yang diberikan oleh lembaga sangat berkualitas	14
		5. Biaya	Saya tidak memerlukan biaya tambahan untuk mendapatkan produk pembiayaan yang memuaskan	15
4.	Loyalitas anggota (Y) (Ratih Hurriyati, 2015)	1. Melakukan pembelian secara teratur	Saya menggunakan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh lembaga lebih dari satu kali	16
		2. Pembelian diluar lini produk atau jasa	Saya ingin menggunakan produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh lembaga	17

Lanjutan tabel...

		3. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain	Saya merekomendasikan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk turut menjadi anggota dilembaga karena kenyamanan dan kemudahan dalam proses transaksi	18
			Saya memberikan informasi yang positif mengenai lembaga kepada orang lain	19
		4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis	Saya tidak terpengaruh dengan produk- produk dari lembaga lain	20

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan alat yang digunakan ditujukan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁹⁵

Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Data dapat dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir- butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner di uji terhadap faktor-faktor yang terkait. “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”.⁹⁶ Uji signifikansi dilakukan dengan

⁹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 331

⁹⁶V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 178

membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan valid
- 2) Bila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan tidak valid.⁹⁷

b. Uji Reliabilitas

“Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”.⁹⁸ Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabel atau tidaknya suatu kuesiner (angket) dapat menggunakan alat ukur koefisien *cronbach's alpha* yang dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama. Interpretasi dari nilai *cronbach's alpha* untuk mengetahui realiabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 = kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 = agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 = cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 = reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 = sangat reliabel⁹⁹

⁹⁷*Ibid.*

⁹⁸*Ibid.*

⁹⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 97

Kriteria *cronbach alpha* yaitu “apabila *conbach alpha* $> 0,60$ maka reliabel dan sebaliknya apabila *cronbach alpha* $< 0,60$ maka tidak reliabel”.¹⁰⁰

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji sebagai berikut:¹⁰¹

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas ini untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji statistik kolmogrof dimana jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal begitu juga sebaliknya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen melalui tabel VIF, jika tabel nilai pada tabel $\text{VIF} < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dan sebaliknya jika nilai pada tabel $\text{VIF} > 10$ maka terjadi multikolinieritas.

¹⁰⁰V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 178

¹⁰¹*Ibid...*, hal. 179

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3. Regresi Linier Berganda

Metode ini merupakan suatu metode analisis yang dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, alasan menggunakan regresi linier berganda adalah untuk mendapatkan tingkat akurasi dan dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi pemasaran (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan (X_3) dengan loyalitas anggota (Y).

Persamaan umum regresi linier berganda sebagai berikut:¹⁰²

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (loyalitas anggota)

¹⁰²*ibid...*, hal. 140

a	= Bilangan konstanta
b ₁	= Koefisien 1
b ₂	= Koefisien 2
b ₃	= Koefisien 3
X ₁	= Variabel bebas 1 (komunikasi pemasaran)
X ₂	= Variabel bebas 2 (kualitas pelayanan)
X ₃	= Variabel 3 (kepuasan)
e	= Standar Error

4. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah berpengaruh terhadap variabel terikat maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji t dan uji F.

a. Uji t

Uji t adalah “pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial”.¹⁰³

Dengan kriteria jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jadi uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan data dengan membandingkan

¹⁰³*ibid...*, hal. 141

besarnya angka F hitung dengan F tabel. “Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan apabila F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima”.¹⁰⁴

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan “untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel- variabel dependen”.¹⁰⁵ Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien detreminasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

¹⁰⁴*Ibid.*

¹⁰⁵*Ibid...*, hal. 142