

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.<sup>74</sup> Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsir dan meramalkan hasilnya.<sup>75</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan peneliti menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.<sup>76</sup> Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas anggota pembiayaan

---

<sup>74</sup>Husein Umar, "*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*", (Jakarta : Rajawali pers, 2013), hlm. 10.

<sup>75</sup> Sofiyon Siregar, "*Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*", (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 30.

<sup>76</sup> *Ibid.*, hlm. 15.

*murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

## **B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Harinaldi populasi adalah keseluruhan dari suatu perkumpulan, objek, atau individu yang sedang dikaji. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto menjelaskan populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung sebanyak 315 anggota pada tahun 2018 dan BMT Harapan Umat sebanyak 1957 anggota pada tahun 2018.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang sangat besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukannya pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja.<sup>77</sup> Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh

---

<sup>77</sup>Umar, "*Metode Penelitian Untuk...*", hlm. 78.

populasi yang digunakan untuk penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus dari peneliti sehingga layak dijadikan sampel, di mana cara pengambilan sampel dipilih sesuai kriteria yaitu anggota yang melakukan pembiayaan dengan fokus pada pembiayaan produktif yang sebagian besar bermata pencaharian pedagang.

### 3. Teknik Sampling

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, terdapat bermacam-macam cara yang dikemukakan para ahli, yaitu dengan pendapat *Slovin*, pendapat *Gay*, pendapat *Kractije*, pendapat *Harry King*, dan cara *interval* taksiran.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini telah diketahui jumlah anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung sebanyak 315 anggota dan BMT Harapan Umat Tulungagung sebanyak 1957 anggota pada tahun 2018. Sehingga dalam penelitian ini teknik untuk pengambilan ukuran sampel menggunakan teknik pendapat *Slovin*. Alasan peneliti menggunakan teknik ini yaitu karena dalam penelitian ini jumlah atau ukuran populasi telah diketahui. Berikut rumus *Slovin*:

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

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, hlm. 77.

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Tingkat kesalahan.<sup>79</sup> Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, Misalnya 2%.<sup>80</sup>

Di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung jumlah populasi sebanyak 315 anggota dan tingkat kesalahan 10%. Dan jumlah populasi di BMT Harapan Umat Tulungagung sebanyak 1957 anggota dengan tingkat kesalahan 10%.

Sehingga dapat diketahui banyaknya sampel yaitu:

A. BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung

$$n = \frac{315}{1 + 315(0,10)^2}$$

$$n = 75,4 \text{ atau } 75 \text{ anggota}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung adalah sebanyak 75 anggota.

B. BMT Harapan Umat Tulungagung

$$n = \frac{1957}{1 + 1957(0,10)^2}$$

$$n = 95,1 \text{ atau } 95 \text{ anggota}$$

---

<sup>79</sup> Ali Mauludi, "*Teknik belajar statistic2*", (Jakarta: Alim's Publishing, 2015) hlm.3

<sup>80</sup> Umar, "*Metode Penelitian Untuk...*", hlm.78

Jadi jumlah sampe dalam penelitian di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah sebanyak 95 anggota.

Setelah jumlah sampel yang akan diambil daro populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam bentuk teknik sampling. Teknik sampling ini dibagi menjadi dua cara yaitu pengambilan sampel probabilitas (acak) dan pengambilan sampel non-probabilitas (non-acak). Pengambilan sampel probabilitas (acak) adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik.<sup>81</sup> Ada tiga cara pengambilan sampel dengan metode ini yaitu sampel *random sampling*, cara stratifikasi, dan cara klutser (*clutser sampling*). Sedangkan pengambilan sampel non-probabilitas (non-acak) adalah metode pemilihan ukuran sampel dimana tidak setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena misalnya ada bagian tertentu secara sengaja tidak dimasukkan dalam pemilihan untuk mewakili populasi. Cara ini juga sering disebut sebagai pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan karena dalam pelaksanaannya digunakan pertimbangan tertentu oleh peneliti. Ada beberapa cara pengambilan sampel dengan cara ini, yaitu cara keputusan (*judgment sampling*), cara kuota (*Quota sampling*), cara dipermudah (*Convinience sampling*), cara bola salju (*Snowball sampling*),

---

<sup>81</sup> *Ibid.*, hlm. 82

area *sampling* dan *purpose sampling*.<sup>82</sup> Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *random sampling*. yaitu teknik pengambilan sampel yang cara pengambilannya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### C. Sumber Data

Dilihat dari sumber datanya pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>83</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya melalui hasil pengisian kuesioner (angket) dan responden (anggota).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk proses lebih lanjut. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku,

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hlm. 86

<sup>83</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*", (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 187

jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

## **D. Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah konstruk yang sifatnya-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel yaitu konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.<sup>84</sup> Sugiyono menyatakan, bahwa variabel didalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel mempunyai macam-macam bentuk menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu variabel independen, variabel dependen, variabel moderator, variabel *intervening*, dan variabel kontrol.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari satu variabel terikat (*dependent*) dan dua variabel bebas (*independent*).

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependent. Variabel

---

<sup>84</sup> Siregar, “*Statistik Parametik Untuk...*”, hlm.18.

independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2).

- b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*), yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel dependen dalam penelitian (Y) yaitu loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

## 2. Skala Pengukuran Penelitian

Tujuan dari teknik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasar atas karakteristik variabel tersebut. Teknik skala pengukuran ada dua jenis, yaitu skala likert dan skala guttman. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik skala likert. Dalam skala likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5.

Dalam skala likert kemungkinan jawaban tidak sekedar setuju dan tidak setuju, melainkan dibuat lebih banyak kemungkinan jawabannya, yaitu:

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)



- d. Tidak setuju (TS)
- e. Sangat tidak setuju (STS)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.<sup>85</sup>

Dalam penelitian ini terdapat lima pernyataan alternatif untuk responden, yaitu:

- a. Sangat setuju (SS) di beri skor 5
- b. Setuju (S) di beri skor 4
- c. Netral (N) di beri skor 3
- d. Tidak setuju (TS) di beri skor 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) di beri skor 1

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *settingnya*, data-data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode *experiment*, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan, dll. Bila dilihat dari

---

<sup>85</sup> *Ibid.*, hlm. 50.

sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), observasi (pengamatan), kuesioner (angket) dan gabungan ketiganya.

#### **a. Observasi**

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Komponen dalam observasi ini adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, pengodean, dan tujuan empiris.<sup>86</sup> Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.

#### **b. Angket (Kuesioner)**

Teknik angket (Kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan-pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, hlm. 42-43.

tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Instrumen yang berupa lembar daftar pertanyaan tadi dapat berupa angket (Kuesioner), *checklist*, ataupun skala.<sup>87</sup>

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu teknik atau metode pengumpulan data dengan cara menghimpun atau menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun lalu dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Setelah itu, dokumen-dokumen tersebut diurutkan dan isinya dianalisis, dibandingkan, dan dipadukan membentuk sebuah hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan transkrip, surat kabar, majalah, dan lain-lain. Didalam melakukan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis, seperti buku-buku, pamphlet, dokumen tentang suatu gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain serta mempelajari naskah-naskah dokumen yang berisi keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

## **2. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola

---

<sup>87</sup> Umar, *Metode penelitian untuk skripsi...*, hlm.49-51

ukur yang sama. Instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dan ilmu alam sudah banyak tersedia dan telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Walaupun telah teruji validitas analisis reliabilitasnya tetapi bila digunakan untuk tempat tertentu belum tentu tepat dan mungkin tidak valid dan reliabel lagi.

Berdasarkan variabel sebagaimana yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka kisi-kisi instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Instrumen penelitian pada setiap variabel**

No	Variabel	Indikator	Referensi	Item Pertanyaan	No Item
1	Kualitas Pelayanan (X1)	1) Tangibles (Bukti Langsung)	Nirwana, <i>Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa</i> , (Malang: Dioma, 2004), hlm. 30.	Kemampuan pegawai menyampaikan informasi dengan jelas, padat, tepat, dan sinkron kepada anggota BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	1
				Lokasi kantor BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung sangat strategis, serta mudah dijangkau.	2
		2) <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		Pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota.	3
				Pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung bersedia menerima kritik dan saran dari anggota.	4

		3) <i>Assurances</i> (Jaminan)		Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada anggota terhadap BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	5
				Anggota merasakan keamanan dan kenyamanan dananya disimpan di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	6
		4) <i>Reliability</i> (Kehandala n)		Jam operasi kantor sesuai dengan ketetapan yang telah ditentukan.	7
				Pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan sambutan yang baik saat anggota datang.	8
		5) <i>Empathy</i> (Perhatian)		Pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan perhatian terhadap kepentingan anggota.	9
				Pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung selalu siap merespon kebutuhan yang diinginkan anggota.	10
2	Kepuasan Anggota (X2)	1) Perasaan Puas	Kotler dan Keller, <i>Manajemen Pemasaran Edisi 12</i> , (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 117	Anggota merasakan puas atau tidak puas pada saat menerima pelayanan yang baik dari pegawai BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	11
		2) Terpenuhin ya Harapan Pelanggan		Kemampuan pegawai memberikan produk yang berkualitas.	12
				Anggota merasakan harapan yang diinginkan akan pelayanan sesuai prosedur	13

				BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	
				Kemampuan pegawai akan memberikan produk yang berkualitas sesuai harapan nasabah.	14
		3) Selalu Membeli Produk		Anggota akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.	15
				Kemampuan pegawai memberikan produk yang berkualitas akan menjadikan pelanggan percaya dan selalu membeli produk.	16
3				Saya akan selalu mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	17
		1) Melakukan Pembelian Secara Berulang		Saya akan setia menjadi anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	18
		2) Membeli Produk atau Jasa Lain yang Dimiliki Perusahaan	Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, <i>Perilaku Konsumen</i> , (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 105.	Saya ingin mencoba membeli produk lain yang dimiliki oleh BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung selain produk yang saya gunakan sekarang ini.	19
	Loyalitas (Y)			Saya mengajak kepada teman, saudara, dan kerabat saya untuk mencoba produk lain di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	20
		3) Merekomendasikan		Saya akan menyarankan kepada teman, saudara, dan	21

	Produk Lain		kerabat kerja saya supaya menjadi anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.	
			Saya bersedia untuk memberitahu orang lain bahwa BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi.	22
	4) Menunjukkan Kekebalan dari Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing		Saya merasa bahwa Kenyamanan yang diberikan oleh BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung sangat baik sehingga saya tidak berkenan untuk pindah ke koperasi syariah yang lain.	23

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisis data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah, untuk menganalisis data peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data. Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif, yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angka.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it*

*successfully measure the phenomenon*).<sup>88</sup> Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat atau test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

Untuk menguji kevalidan suatu data maka perlu dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas sebuah angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *pearson's product moment correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total. Didalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan program SPSS. Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel ini nilai r dengan taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel yang ada. Apabila dalam hasil perhitungan korelasi produk moment lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dikatakan valid dan sebaliknya.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Siregar, "*Statistik Parametik untuk...*", hlm.75

<sup>89</sup> Umar, "*Metode penelitian untuk...*", hlm.166



## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Didalam penelitian ini, dalam menguji uji reliabilitas, peneliti menggunakan *Alpha Cronbach* yaitu suatu teknik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu unstrumen penelitian reabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.<sup>90</sup> Misalnya responden memberikan jawaban sebagai berikut :

Sangat setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak setuju (TS)	= 2
Sangat tidak setuju (STS)	= 1

---

<sup>90</sup> Siregar, “*Statistik Prametik untuk...*”, hlm.87-89

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

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

Menurut Suyuti “Kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0.6”.<sup>91</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang meliputi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Model regresi linier berganda dapat disebut model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas.

### a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji berjenis parametik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji nonparametik. Dengan pedoman jika nilai sig atau signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data

---

<sup>91</sup> *Ibid.*, hlm. 90.

adalah normal dan apabila jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat dikatakan distribusi tidak normal. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan uji *Kolmogrov-smirnov*, yaitu dengan prinsip kerjanya membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan distribusi kumulatif distribusi empirik.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.<sup>92</sup> Untuk mengatasi terjadinya multikolinieritas, dapat diupayakan melalui hal-hal berikut: evaluasi apakah pengisian data telah berlangsung secara efektif atau terdapat kecurangan dan kelemahan lain, jumlah data ditambah lagi, salah satu variabel independen dibuang karena data dari dua variabel independen ternyata mirip atau digabungkan jika secara konsep relative sama, dan gunakan metode lanjut seperti regresi *Bayesian* atau regresi *Ridge*. Untuk nilai VIF (*Variation Inflation Factor*) dapat dihitung dengan rumus :  $VIF = 1 / (1 - R^2)$ . Nilai VIF ini

---

<sup>92</sup> Umar, “*Metode Penelitian untuk...*”, hlm. 177.

dibagi menjadi dua macam yaitu : 1) Nilai VIF untuk korelasi r besar. Misal nilai  $r = 0,8$  atau  $R^2 = 0,64$ . Bila dirumuskan dalam rumus, akan mendapat nilai  $VIF = 1/0,36 = 2,78$ . 2) Nilai VIF untuk korelasi r kecil. Misalnya nilai  $r = 0,3$  atau  $R^2 = 0,09$ . Bila dimasukkan dalam rumus, akan mendapat nilai  $VIF = 1/0,91 = 1,09$ . Mengukur multikolinieritas juga dapat dilakukan dengan menggunakan besaran TOLERANCE (Tol) dengan rumus :  $Tol = (1 - R^2)$ .<sup>93</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>94</sup> Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika: 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0. 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

---

<sup>93</sup> *Ibid.*, hlm. 178.

<sup>94</sup> Umar, "Metode Penelitian untuk...", hlm. 179.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas anggota pembiayaan *murabahah*

a = Konstanta

$b_1$   $b_2$   $b_3$  = Koefisien korelasi ganda

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Kepuasan nasabah

e = *error of term* (standar error)

### 4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan proporsi yang akan diuji keberlakukannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pernyataan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua variabel atau lebih variabel yang di kenal sebagai hipotesis kausal.<sup>95</sup>

---

<sup>95</sup> Bambang Prasetyo, Lina M.J, “*Metode penelitian kuantitatif, teori dan aplikasi*”, (Jakarta: PT Raja grafindo persada, 2008) hlm. 76.

### a) Uji T

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, yaitu dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.<sup>96</sup>

### b) Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, yang dapat dianalisis sebagai berikut:

---

<sup>96</sup> Umar, “*Metode Penelitian untuk...*”, hlm. 106.

1. Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil daripada  $F_{tabel}$  ,maka  $H_0$  diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
2. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  ,maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> *Ibid*, hlm. 105.