BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat satistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[1] Menurut Usman Rianse dan Abdi dalam bukunya, penelitian kuantitatif merupakan hasil perpaduan antara *mazhabmarburg* yang berkolaborasi dengan aliran *filsafat positivisme*.[2] Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen.

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah

[1]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011 cet 14), 8.

[2]Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 19.

kebenaran etik, sebuah kebesnaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti.[3]

Menurut tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.[4] Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana pada jenis penelitian ini merupaka penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Untuk jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil penyebaran angket pada nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.

Pada permasalahan yang di angkat oleh peneliti maka pendekatan yang dipakai adalah pendekatan asosiatif, yatu penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) dan variabel intervening. Penelitian ini di dasarkan pada masalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas teknik terhadap kepuasan nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.

---

[3]Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial…,*19-20.
[4]Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2015), 99.

2. Jenis Penelitian

Orang awam biasanya memberikan pengertian yang sama antara penelitian dan penyelidikan. Secara harfiah, penelitian dan penyelidikan berasal dari kata *research*. Akan tetapi dalam penggunaanya, kata penyelidikan kemudian tidak memenuhi harapan *research*.[5]

Berdasarkan judul penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini memiliki tingkat yang tertinggi jika dibandingkan dengan penelitian yang lainnya seperti penelitian diskriptif dan komparatif. Sehubungan dengan metode yang diambil, permasalahan yang diangkat pada penelitian ini merupakan jenis asosiatif, yaitu suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat.

Dimana variabel independen (X) atau variabel yang mempengaruhi meliputi Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Teknik (X_2), dan secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu membandingkan kepuasan nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) binaan PINBUK di Kabupaten Tulungagung.

---

[5] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif…,* 7

B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diberlakukan. Populasi adalah tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini.[6]

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karateristik atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas atau banyak, maka hanya perlu mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diberlakukan.[7]. Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang akan diteliti[8]. Sedangkan menurut Sukardi, populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir sebuah penelitian[9]. Populasi dalam penelitian

---

[6]Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif,* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), 257.
[7]Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian ...,*257.
[8] Hasan, Iqbal. 2002.*Pokok-Pokok Materi Satistik 2 (Statistik Inferensif)*..Jakarta: PT Bumi Aksara. Hlm. 84
[9] Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Jakarta: PT Bumi Aksara. Hlm. 53

ini adalah nasabah Kredit *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung.

Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1) Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
2) Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
3) Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.[10]

Adapun yang dijadikan sampel ini sebanyak 3 BMT Yaitu, BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Mualamalah di Kabupaten Tulungagung dan nasabah kredit, jumlah nasabah kredit di BMT tersebut $\pm$ 3341 pada tahun 2017, dan di ambil 30 orang setiap BMT jumlah ini sudah melebihi ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian, menurut Gay desain penelitian ini adalah kausal yang ukuran minimum sampel nya sebesar 30 objek.[11] Dasar pengambilan sampel tersebut drai rumus Isaac dan Michael sebagai berikut:

$$\boldsymbol{S} = \frac{\lambda^2 \times \mathrm{N} \times \mathrm{P} \times \mathrm{Q}}{\boldsymbol{d_2}(\boldsymbol{N} - \mathbf{1}) + \lambda 2 \times \mathrm{P} \times \mathrm{Q}}$$

Keterangan:

[10]Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian ...*,258.

[11] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis:Pendekatan Filosofi dan Praktis,* (Jakarta: Indeks, 2009), 62.

S = Jumlah sampel

λ^2 =Chi Kuadrat yang harganya tergantung dari derajat kebebasan dan tingkat kesalahan.

N = Jumlah populasi

Q = Peluang salah (0,5)

d = perbedaan antara sampel yang diharapkan dengan yang terjadi[12]

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi. Oleh karena itu, semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel. Sampel adalah bagian bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.[13]

Jadi sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bias mewakili

[12] Sugiono, metode penelitian kombinasi, (Bandung:Alfabeta,2013),128.
[13]Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian Membimbing Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian,* (Surabaya: Insan Cendikia, 2005), hlm. 81.

populasi.[14]. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan sampling random sederhana. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah BMT binaan PINBUK Tulungagung. Peneliti mengambil sampel 3 BMT Yaitu, BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Mualamalah di Kabupaten Tulungagung yang dijadikan obyek penilitian ini. Teknik ini akan memberikan hasil yang baik karena populasi tidak terlalu besar dan relatif homogen. angket/kuosioner. Instrumen digunakan untuk mengumpulkan data primer

3. Teknik Sampling penelitian

Dalam menentukan sampel terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan, yaitu: "1. *Probability Sampling Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (Anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, simple random sampling, proportionate stratifed random sampling, disproportionate stratifies random sampling, sampling area (cluser). 2. *Non Probability Sampling Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, *aksidental, purposive*, jenuh, *snowball*." Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik *purposive sampling*.

[14] Ibid hal 84

Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa: "*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu." Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.[15]

Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya.[16] Pendapat ini mengansumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Adapun sampel yang diambil hanyalah nasabah yang terdapat pada 3 BMT saja Yaitu BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Mualamalah di Kabupaten Tulungagung.

Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Macam-macam teknik sampling telah disiapkan, agar prosedur pengambilan sampel benar dan representatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *Proporsive Sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi mempunyai ciri-ciri tertentu sampai dengan jumlah kuota yang diinginkan.[17]

---

[15] Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta…, Hlm. 85
[16] Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen..,*.82.
[17]Nasution, *Metode Research,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 86.

Jadi, pengambilan sampel dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria tertentu. Adapun kriterkeinginan dari peneliti dan diambil dijadikan sebagai sampel penelitian Yaitu:

1. dari BMT binaan PINBUK Tulungagung,
2. BMT yang berlokasi di Tulungagung,
3. BMT ini memiliki kinerja keuangan yang bagus dan mampu melaporkan kinerja keuangan setiap tahunnya di PINBUK Tulungagung,
4. BMT merupakan Lembaga Keuangan yang aktif mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh PINBUK Tulungagung dan Instansi Terkait.
5. BMT yang bersedia menjadi responden.

Sehingga peneliti menemukan 3 BMT binaan PINBUK Tulungagung yang memilki kriteria seperti yang disebutkan peneliti dan akan diberikan instrument penelitian berupa angket/kuisioner

C. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data, maka diperlukan adanya instrumen pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yaitu jabaran variabel-variabel yang ditransformasikan menjadi item pertanyaan. Pertanyaan tersebut berbentuk. Data dalam penelitian ini diubah menjadi data kuantitatif berupa angka-angka yaitu dengan cara memberi skor. Adapun nilai alternatif dari jawaban per item adalah sebagai berikut:

a) Untuk angket kualitas Pelayanan dan kualitas teknis digunakan skala likert yang terdiri dari 4 pertanyaan

SB (Sangat Baik) = nilainya 4

B (Baik) = nilainya 3

KB (Kurang Baik) = nilainya 2

TB (Tidak Baik) = nilainya 1

b) Untuk Kepuasan Nasabah, digunakan skala likert yang terdiri dari 4 pernyataan yaitu:

SP (Sangat Puas) = nilainya 4

B (Puas) = nilainya 3

KB (Kurang Puas) = nilainya 2

TB (Tidak Puas) = nilainya 1

Sedangkan kisi-kisi instrumen antara lain akan dijabarkan sebagai berikut:

NO	VARIABEL	SUB VARIABLE	*INDIKATOR*	ITEM
1	Kualitas Pelayanan *(process related)*	Tangible[18][19]	- meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.	1-2
		Assurance[20]	- Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan	3-4

[18]Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama Hlm,8

[19] Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik Dan Citra TerhadaKepuasan Pelanggan Rumah Sakit,* Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Universitas Tronojoyo Madura.

[20]Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen,,,* Hlm,8

		Reliability[21]	- Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.	5-6
		Responsiveness[22]	- Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	7-8
		Emphaty[23]	- Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.	9-10
2	Kualitas Teknis	*Profesionalism and Skill* [24] [25]	- Tanggapan pelanggan bahwa penyedia jaaa - pelayanan menjamin dan mengatasi - masalah yang diatasinya dengan terampil - dan profesional	11-20
3	Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya[26]	- Keluhan dan pendapat - Penyebaran kuisioner kepada nasabah. - Koreksi terhadap kualitas pelayanan. - Melakukan komunikasih kembali dengan nasabah lama.	21-30

[21] Ibit…, Hlm 9
[22] Ibit…, Hlm 9
[23] Ibit…, hlm 9
[24] Puspita. 2009. Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan Citra RSUD Kabupaten Aceh Tamian. Tesis. Universitas Sumatera Utara
[25] Gronross (1990), Service Management and Marketing (dalam Farida Jasfar,2009)
[26] Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Selemba Empat. Jakarta. Hlm. 52

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian dibutuhkan suatu data yang lengkap dengan permasala- han yang akan diteliti, sehingga dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian dapat lebih dipercaya. Prosedur yang ditempuh dalam kegiatan pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini diperlukan: (1) Sumber Data, (2) Metode Pengumpulan Data.

a) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer, data yang diambil dari pertanyaan yang sesuai dengan variable penelitian yaitu kualitas pelayanan berupa Kualitas Pelayanan dan kualitas teknis. Data primer diambil dari Angket.
2) Data Skunder, data skunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari dokumentasi atau arsip yang berupa profil perusahaan serta nasabah BMT yang terdaftar dalam binaan PINBUK Tulungagung.

b) Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Metode Angket atau Kuosioner

Metode kuosioner atau angket ini merupakan tehnik pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden, yang akhirnya responden dapat menjawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket atau kuosioner dalam

penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas Pelayanan dan kualitas teknis Nasabah BMT yang terdaftar dalam binaan PINBUK Tulungagung.

2) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mencari data yang sesuai berupa catatan dari dokumen atau arsip yang ada. Data yang dapat dijaring dengan teknik dokumentasi adalah profil perusahaan dan data nasabah.

E. Analisis Data

Langkah analisis data merupakan kelanjutan dari langkah sebelumnya, yaitu pengumpulan data, setelah dilaksanakan pengumpulan data dan data telah terkumpul, maka perlu segera dilakukan pengolahan/analisis terhadap data tersebut. Analisis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan untu menjawab rumusan masalah yang ada pada Bab 1 diatas, yaitu: Untuk memperoleh gambaran secara deskriptif tentang Kualitas Pelayanan dan kualitas teknis dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan program komputer *SPSS*. Sedangkan untuk menentukan kelas interval dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} x\, 100\%$$

dimana:

P = Persentase

F = Frekuensi (banyaknya responden yang menjawab)

N = Jumlah responden

Sebelum ditentukan hasil persentase dari tiap-tiap variabel, maka lebih dulu ditentukan perhitungan panjang kelas interval untuk menentukan klasifikasi atau kategori kondisi tiap-tiap variabel. Adapun rumus perhitungan panjang kelas adalah sebagai berikut:

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{banyaknya\ kelas\ interval}$$

a. Untuk mengetahui pengaruh variabel independent (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) dipergunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS.

b. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh variabel independen (X1,X2) terhadap variabel independen (Y) berdasarkan Jenis Kepuasan Nasabah (X3) dipergunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS dan pengujian koefisien persamaan regresi yang dikembangkan oleh *Chow,* dan disebut dengan *Chow test*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi ganda, dengan taraf signifikan 5%. Tehnik analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X1 dan X2 dengan variabel Y dengan rumus persamaan regresi sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = garis regresi

a = besarnya unit variabel terikat pada saat X_1 dan $X_2 = 0$

b_1 = Besarnya unit perubahan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) akibat adanya perubahan setiap unit variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

X_1 = Kualtas Pelayanan

b_2 = Besarnya unit perubahan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) akibat adanya perubahan setiap unit variabel bebas (Kualitas Teknis)

X_2 = Kualitas Teknis

F. Uji Instrumen

Untuk melihat apakah instrumen yang dipakai dalam penelitian memiliki data yang valid dan reliabel, maka diperlukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Arikunto[27] bahwa sebuah tes yang dapat dikatakan baik sebagai alat pengukur harus memenuhi persyaratan tes validitas dan reliabilitas.

G. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu tes dikatakan valid apabila tes itu

[27] Arikunto, Suharsimi. 2003. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 57

dapat tepat mengukur apa yang hendak diukur[28]. Instrumen yang valid harus diujicobakan dulu kepada reponden untuk memperoleh gambaran kevalidan dan reliabilitas instrumen.

Adapun cara menghitung atau menguji validitas adalah dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Menurut Arikunto[29], rumus yang digunakan untuk menguji tingkat validitas yaitu dengan menggunakan teknik korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\left(\sum x^2\right)\left(\sum y^2\right)}}$$

dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan ($\bar{x} = X - X$ dan $\bar{y} = Y - Y$)

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dengan y

x^2 = Kuadrat dari x

y^2 = Kuadrat dari y

Sebuah atau informasi data dapat dikatakan valid apabila sesuai dengan keadaan senyatanya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan toleransi 5%. Jadi item pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan valid apabila memiliki

[28] Ibid. Hlm. 59
[29] Ibid. Hlm.70

signifikan < 0,05. hasil pengujian angket yang akan digunakan sebagai pengumpul data dengan bentuan program komputer SPSS.

H. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu alat ukur dapat dikatakan relibel bila dapat digunakan lebih dari satu kali dalam waktu yang berbeda, namun tetap menunjukkan hasil yang relatif konsisten. Arikunto[30] menyebutkan bahwa suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap.

Pengujian Reliabilitas yang digunakan adalah dengan internal consistency, yang dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Rumus tersebut digunakan karena untuk menguji reliabilitas instrumen penyataan yang jawabanya berskala. Rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum \sigma\, i^2}{\sigma^2}\right)$$

dimana, r : Koefisien reliabilitas yang dicari

k : Jumlah butir pernyataan

σi^2 : Varian butir pernyataan

[30] Arikunto, Suharsimi. 2003. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 86

σ^2 : Varian skor test

Selanjutnya koefisien reliabilitas alpha yang diperoleh dibandingkan dengan nilai dari r_{tabel}. Instrumen dikatakan *reliabel* apabila nilai *alpha* lebih besar dari nilai $_{tabel}$ sedangkan instrumen dikatakan tidak reliabel apabila nilai *alpha* lebih kecil dari $_{tabel}$.Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas. mencapai $\geq$ 0.6.[31] Perhitungan reliabilitas instrumen dianalisis dengan bantuan *software* program SPSS.

I. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif yaitu dimana data yang digunakan yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka. Dalam pengujian data diatas dapat diketahui hasil pengolahan datanya sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas suatu variabel tidak selalu diperlukan dalam analisis akan tetapi hasi uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas data, penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Ghozali mengatakan bahwa jika hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasil lebih besar dari 0,05 maka data residual terdistribusi secara normal namun bila hasilnya lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

[31] Nurgiyantoro, Burhan & Gunawan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm 350-352

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman. Namun pada uji kali ini peneliti menggunakan metode melihat pola titik-titik pada Scatterplots Regresi**.**

Metode ini yaitu dengan cara melihat grafik scatterplot antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya).

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya; 1) dengan melihat nilai inflation factor (VIF)

pada model regresi, 2) dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r2) dengan nilai determinasi secara serentak (R2), dan 3) dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index.*

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkolerasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.[32]

Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:[33]

1) Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan VIF < 10 dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
2) Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan VIF > 10 dikatakan terdapat gejala multikolinearitas.

J. Analisis Regresi

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas tidak bisa

[32]Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0,* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm.79.

[33]Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FE-UNP, 2010), hal 93.

dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda.Persamaan umum *regresi linier* berganda adalah:

Dari judul tersebut dapat digambarkan, sebagai berikut

$X_4 = a + b_1 X_4 X_1 + b_2 X_4 X_2 + b_3 X_4 X_3 + E_1$ ……..... (1)

$Y = a + b_1 YX_1 + b_2 YX_2 + b_3 YX_3 + b_4 YX_4 + E_2$ ..... (2)

Keterangan :

Y = *variable dependent* (*Kepuasan Nasabah*)

X_1 = *variable independent* (*Kualitas Pelayanan*)

X_2 = *variable independent* (*Kualitas Teknis*)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)

b_1, b_2, b_3, b_4, b_n= angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variabel dependent* yang didasarkan pada perubahan *variabel independen*. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

K. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

1) Uji F (F-test)

F-tes digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara *locus of control, self esteem, self monitoring* dan etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan.

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ => Tidak Pengaruh antara pada *locus of control*, *self esteem, self monitoring* dan etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan pada BMT binaan PINBUK Tulungagung.

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ => Ada pengaruh antara pada Kualtas Pelayanan dan Kualitas Teknis terhadap Kepuasan nasabah pada BMT binaan PINBUK Tulungagung.

2) Uji t (t -test)

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel pada *Kualias Pelayanan* dan *Kualitas teknis* Islam terhadap Kepuasan nasabah pada BMT binaan PINBUK Tulungagung. Signifikan atau tidak, Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ => Tidak ada pengaruh antara pada *Kualias Pelayanan* dan *Kualitas teknis* Islam terhadap Kepuasan nasabah pada BMT binaan PINBUK Tulungagung

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ => Ada pengaruh antara pada *Kualias Pelayanan* dan *Kualitas teknis* Islam terhadap Kepuasan nasabah pada BMT binaan PINBUK Tulungagung.