

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>58</sup>

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif yang mana lebih baik tingkatannya daripada deskriptif. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, (sebab akibat) yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin) terhadap variabel terikat (loyalitas anggota pembiayaan murabahah)

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

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang akan dikaji. Populasi yang diambil dalam

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13

penelitian ini adalah keseluruhan anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Istiqomah pada tahun 2018 yang berjumlah 231 anggota dan 1.093 anggota.

## 2. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari anggota pembiayaan murabahah KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dengan pengambilan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kesalahan yang di tolerir (10%)

Sehingga diperoleh sampel responden di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung sebagai berikut :

$$n = \frac{231}{1 + 231 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{231}{1 + 2,31}$$

$$n = 69,78$$

$$n = 70$$

Dengan menggunakan rumus slovin ini menghasilkan sampel minimum 70 responden, dan penelitian ini akan menyebar

kuesioner sebanyak 70 responden anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung.

Sedangkan responden yang terdapat di BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1093}{1 + 1093 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1093}{1 + 10,93}$$

$$n = 91,61$$

$$n = 92$$

Dengan menggunakan rumus slovin ini menghasilkan sampel minimum 92 responden, dan penelitian ini akan menyebar kuesioner sebanyak 92 responden anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung.

### 3. Sampling

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Dengan cara sampling aksidental, dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data.<sup>59</sup>

## C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

---

<sup>59</sup> Muslich Anshori, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hlm113

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan yang bersumber dari responden, dan hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan yaitu anggota pembiayaan murabahah.

## 2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

### a. Variabel Independen (X)

(X1) = Kualitas pelayanan

(X2) = Kepercayaan anggota

(X3) = Citra lembaga

(X4) = Tingkat margin

### b. Variabel dependen (Y)

(Y) = Loyalitas anggota pembiayaan murabahah

## 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu yang ditetapkan sebagai variabel penelitian.. Berikut adalah skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.1**  
**Kriteria Jawaban**

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RG	3
4	Tidak setuju	TS	2

5	Sangat tidak setuju	STS	1
---	---------------------	-----	---

#### D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi secara relevan dan realibel dengan metode yang digunakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada responden. Selain itu, digunakan teknik wawancara terhadap responden untuk melengkapi analisis data.

##### 2. Instrumen Penelitian

Penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang akan diukur melalui angket. Berikut adalah kisi-kisi instrument penelitian yang digunakan :

**Tabel 3.2**

**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
1	Kualitas Pelayanan (X1) <sup>60</sup>	<i>Tangibles</i>	Lokasi BMT memiliki tempat yang strategis	1
			Adanya ruang yang bersih dan nyaman.	2
			Pegawai BMT berpenampilan menarik.	3
		<i>Reliability</i>	Pegawai BMT dapat menangani masalah yang dihadapi.	4
			Pegawai BMT melakukan pelayanan nasabah dengan profesional	5
			BMT memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi anggota	6
		<i>Responsiveness</i>	Prosedur pelayanan yang mudah dan jelas	7

<sup>60</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta:Indeks,2011)

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item		
			Pegawai BMT melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat	8		
		<i>Ansurance</i>	Pegawai BMT dapat menjawab seluruh pertanyaan nasabah	9		
			BMT memberikan rasa aman kepada nasabah saat melakukan transaksi	10		
		<i>Emphaty</i>	BMT berusaha memahami kebutuhan anggota	11		
			Pegawai BMT yang mengutamakan kepentingan anggota	12		
		2	Kepercayaan (X2) <sup>61</sup>	Integritas	BMT selalu memberikan informasi yang jujur	13
Semua data yang diberikan pihak BMT tidak ada manipulasi	14					
Kompetensi	Pegawai BMT mempunyai pengetahuan yang mumpuni tentang produk pembiayaan			15		
	Pegawai BMT memiliki keterampilan melayani yang baik			16		
Konsistensi	Tingkat margin yang diberikan BMT sesuai dengan harapan saya			17		
	Setiap janji yang diberikan BMT selalu dipenuhi			18		
Kesetiaan	Saya tidak berkeinginan untuk pindah ke BMT lain			19		
	Saya menggunakan produk BMT sesuai dengan keinginan saya			20		
Keterbukaan	BMT menerima kritik dan saran dari anggota			21		
	BMT selalu terbuka tentang produk yang ingin saya ketahui			22		
3	Citra Lembaga (X3) <sup>62</sup>			<i>Personality</i>	BMT merupakan lembaga yang telah dipercaya masyarakat	23
					BMT mempunyai tanggungjawab kepada anggotanya	24
		<i>Reputasion</i>	Saya percaya bahwa BMT merupakan lembaga yang amanah	25		
			Pegawai BMT melayani anggota dengan profesional	26		
		<i>Value</i>	Saya percaya produk BMT bertujuan untuk muamalah	27		

<sup>61</sup> Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008)

<sup>62</sup> Evi Nurkhasanah, *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung Di Kopersi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Muyo Watulimo Trenggalek*, Skripsi (IAIN Tulungagung, 2018)

Tabel 3.2 (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item		
			Pegawai BMT selalu peduli terhadap anggotanya	28		
		<i>Corporate Identity</i>	Logo BMT mudah diingat oleh anggota	29		
			Saya percaya BMT menjalankan bisnisnya sesuai dengan prinsip syariah	30		
4	Tingkat margin (X4) <sup>63</sup>	Komposisi Pendanaan	Tingkat keuntungan yang ditetapkan sesuai kesepakatan BMT	31		
			Saya memilih pembiayaan di BMT ini karena marginnya lebih kompetitif di banding bank-bank lain	32		
		Resiko Pembiayaan	Tingkat margin yang diberikan lebih kecil dari bunga yang diberikan bank konvensional	33		
			Adanya jaminan yang ditetapkan BMT pada pembiayaan murabahah	34		
		Jenis Nasabah	Tingkat margin yang diberikan lebih murah dari bunga yang diberikan bank konvensional	35		
			Saya merasa mudah mengajukan pembiayaan kembali ke BMT	36		
		Kondisi Perekonomian	Tingkat margin yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya dalam membayar margin tersebut	37		
			Tingkat margin yang ditentukan berdasarkan penghasilan anggota	38		
		Tingkat Keuntungan yang Diharapkan	Tingkat keuntungan yang diberikan sesuai dengan kapasitas saya	39		
			Tingkat keuntungan yang ditetapkan sesuai kesepakatan BMT	40		
		5	Loyalitas (Y) <sup>64</sup>	Melakukan pembelian berulang	Saya memilih pembiayaan murabahah karena sesuai dengan keinginan saya	41
					Saya akan setia menjadi anggota di BMT	42
Saya melakukan penghimpunan dana di BMT setiap bulan	43					
Menggunakan jasa yang ditawarkan	Saya mengetahui macam-macam produk/jasa yang ada di BMT			44		

<sup>63</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004)

<sup>64</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014)

**Tabel 3.2 (Lanjutan)**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
	Loyalitas		Saya ingin mencoba membeli produk lain yang dimiliki BMT selain produk yang saya gunakan sekarang ini.	45
			Saya senang menggunakan produk yang ditawarkan BMT	46
		Kesetiaan menjadi anggota	Saya percaya terhadap margin yang ditentukan sesuai dengan syariat Islam	47
			Saya tidak berkeinginan pindah ke BMT lain	48
		Merefrensikan kepada orang lain	Saya akan memberikan informasi yang positif tentang BMT	49
			Saya akan merekomendasikan produk/jasa BMT kepada rekan-rekan saya.	50

#### E. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan menggunakan beberapa uji rancangan penelitian sebagai berikut:

##### 1. Uji validitas dan uji reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Pada dasarnya, uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas

dilakukan dengan *korelasi product-moment Pearson*. Rumus *product-moment pearson* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi r pearson

$n$  = jumlah sampel / observasi

$X$  = variabel bebas

$Y$  = variabel terikat

$\sum X$  = jumlah skor item

$\sum Y$  = jumlah skor total

Dengan kriteria pengambilan keputusan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut :  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka dapat dikatakan valid dan  $r$  hitung  $< r$  tabel maka dapat dikatakan tidak valid.

#### b. Uji reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dapat dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.<sup>65</sup>

Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$ . Jadi konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Data yang baik, selain hasil valid juga harus reliabel. Data disebut reliabel apabila ada kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk menguji validitas instrumen.

Ada beberapa kriteria reliabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20, maka kurang reliabel
- b) Nilai Alpha Cronbach's 0,21 s.d 0,40, maka agak reliabel
- c) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60, maka cukup reliabel
- d) Nilai Alpha Cronbach's 0,61 s.d 0,80, maka reliabel
- e) Nilai Alpha Cronbach's 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

## 2. Uji asumsi klasik

### a. Uji Normalitas Residual

---

<sup>65</sup> Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009), hlm. 9

Uji normalitas residual digunakan untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas residual merupakan hal yang penting karena dengan residual yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini diuji dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.<sup>66</sup>

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda.

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yakni :

1) Dengan melihat nilai *tolerance*

a) Jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

b) Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

---

<sup>66</sup> Duwi Priyanto, 5 Jam belajar olah data dengan SPSS 17, (Yogyakarta:ANDI, 2009), hlm. 189

2) Dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Jika nilai  $VIF \leq 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai  $VIF > 10,00$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.<sup>67</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain atau melihat adanya kesamaan atau tidak dalam data yang dikaji. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Salah satu uji heteroskedastisitas yaitu uji Glejser, uji ini pada dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni, jika nilai  $sig \geq 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai  $sig < 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta:Deepublish,2019), hlm. 120

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi yang dapat dilakukan dengan SPSS dengan uji Durbin Watson (DW test).<sup>69</sup> Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- a) Jika  $0 < d < dL$ , berarti ada autokorelasi positif
- b) Jika  $4 - dL < d < 4$ , berarti ada autokorelasi negatif
- c) Jika  $dU < d < 4 - dU$ , berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif
- d) Jika  $dL \leq d \leq dU$  atau  $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$  pengujian tidak meyakinkan

### 3. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi berganda diamati untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Dalam pembentukan regresi berganda, lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variabel bebas.<sup>70</sup>

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan anggota (X2), citra lembaga (X3), dan tingkat margin (X4) terhadap loyalitas anggota (Y). Sehingga nantinya

<sup>68</sup> *Ibid*, hlm 122-123

<sup>69</sup> Slamet Riyanto, Aglis Andhita Harmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Deepublish, 2020), hlm 214

<sup>70</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 405.

akan dapat diketahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel independent

e = standar error

#### 4. Uji hipotesis

##### a. Uji parsial (Uji t)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan nilai t hitung dan t tabel. Uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan nilai t hitung dan t tabel.<sup>71</sup>

- a) Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>71</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 139.

- b) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima berarti  $H_a$  ditolak, berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji apakah secara parsial variabel kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

b. Uji Simultan

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel diluar model juga penerimaan atau penolakan hipotesis.<sup>72</sup> Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikansi uji  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel-variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

c. Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )

---

<sup>72</sup> *Ibid.*, hlm. 137.

Dalam penelitian ini peneliti melihat besarnya koefisien determinasi dengan melihat R Square ( $R^2$ ) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji besarnya pengaruh yang diberikan variabel independen (kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin) terhadap variabel dependen (loyalitas anggota pembiayaan murabahah).

Dengan uji koefisien determinasi dapat diketahui variabel bebas manakah yang mempunyai pengaruh paling kuat. Adapun rumus uji koefisien determinasi yakni :

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$K_d$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji koefisien determinasi adalah:

- a. Jika  $K_d$  mendeteksi nol, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- b. Jika  $K_d$  mendeteksi satu, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

