

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Pendekatan kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teor-teori dan atau hipotesis.²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.³ Variabel tersebut yaitu tingkat bagi hasil, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian

¹ Sugiyono, *Metode Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.1

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 16

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal.11

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua nasabah yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung yang berjumlah 2.539 nasabah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung yang berjumlah 673 nasabah.

2. Teknik Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jenis sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Sampel dalam penelitian ini adalah peserta yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah* yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung. Dalam pengambilan sampel rumus yang digunakan adalah rumus *Slovin*.⁶

1) BMT Istiqomah Tulungagung

⁴ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hal. 141

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 120

⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal.78

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

$$n = \frac{2.539}{1 + 2.539 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 96,21$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai Kritis (batas penelitian) yang diinginkan.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan nasabah yang berjumlah 2.539 orang. Untuk mempermudah pengambilan sampel sehingga diambil 10% dari 2.539 orang yaitu 96 nasabah sebagai sampel penelitian dan keseluruhan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

2) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

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

$$n = \frac{673}{1 + 673 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 87,06$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai Kritis (batas penelitian) yang diinginkan.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan nasabah yang berjumlah 673 orang. Untuk mempermudah pengambilan sampel sehingga diambil 10% dari 673 orang yaitu 87 nasabah sebagai sampel penelitian dan keseluruhan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁷ Dalam penelitian ini data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner yang diisi oleh responden. Meliputi identitas dan tanggapan responden.

2. Variabel Penelitian

Husaen Umar menyatakan bahwa variabel dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Pada penelitian ini variabel yang digunakan dibagi menjadi dua yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah tingkat margin (X₁), Kepercayaan (X₂), Penanganan Komplain (X₃) dan Lokasi Lembaga (X₄). Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah loyalitas

⁷ *Ibid.*, hal.42

nasabah produk *murabahah* BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitu Izza Sejahtera Tulungagung.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran bisa menghasilkan data kuantitatif. Tujuan dari skala pengukuran dari sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan bahkan dapat diurutkan berdasarkan atas karakteristik variabel tersebut. Teknik skala pengukuran terbagi menjadi dua yaitu skala *likert* dan skala *guttman*. Teknik skala *likert* digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju dan tidak setuju kepada setiap statemen yang berkaitan dengan objek yang dinilai.⁸ Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala *likert*. Untuk pemberian skor skala *likert* adalah sebagai berikut:⁹

- a) Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b) Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- c) Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- d) Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

⁸ Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2013), hal.97

⁹ Sugiono, *Metodologi Penelitian ...*, hal.96

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Angket (Kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pernyataan tersebut.¹⁰ Adapun jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu model angket pernyataan dimana pernyataan tersebut telah jawabannya. Responden hanya memilih alternatif jawaban sesuai dengan pendapat atau pilihannya sehingga responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.
- b) Observasi yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.¹¹ Peneliti melakukan observasi sebelum melakukan penelitian di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.
- c) Teknik dokumentasi, yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental seseorang.¹² Proses dokumentasi dalam penelitian ini yaitu untuk mengumpulkan data dan informasi tentang jumlah nasabah produk *murabahah* BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung.

2. Instrumen Penelitian

¹⁰ *Ibid* ., hal.49

¹¹ Husein Umar, *Metode Penelitian* ..., hal.51

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.99

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen yakni sebagai berikut.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Tingkat Margin (X ₁)	- Komposisi Pendanaan - Tingkat Persaingan - Resiko Pembiayaan	Binti Nur Asiyah, <i>Manajemen Bank Syariah</i> , (Yogyakarta: Teras, 2014), hal.157-159
2.	Kepercayaan (X ₂)	- Kualitas pelayanan - Reputasi lembaga - Kemampuan lembaga	Kotler dan Keller, <i>Manajemen Pemasaran Perspektif Asia</i> , (Yogyakarta: Andy, 2012), hal.220
3.	Penanganan Komplain (X ₃)	- Kecepatan penanganan - Penyelesaian masalah - Kemudahan pengajuan	Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, <i>Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4</i> , (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hal. 249-251.
4.	Lokasi Lembaga (X ₄)	- Akses - Lingkungan - Visibilitas (lokasi yang mudah ditemukan)	Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> , (Yogyakarta: ANDI, 2014), hal.147
5.	Loyalitas Nasabah (Y)	- Pembelian ulang - Tidak terpengaruh - Merekomendasikan	Ratih Hurriyati, <i>Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen</i> , (Bandung: Alfabeta, 2005), hal.132

E. Teknik Analisis Data

Sugiono menyatakan bahwa teknik analisis yaitu pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknis analisis data, yakni:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukurnya. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur suatu data agar tidak dapat menyimpang.¹³ Ketentuan validitas instrumen apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$ (0.30).

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono untuk mengukur validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir satu pernyataan dengan skor totalnya. Hasilnya dapat dilihat melalui r_{hitung} yang dibandingkan dengan r_{tabel} dimana dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n-2$ (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka butir angket dinyatakan valid, dan jika $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka butir angket dinyatakan tidak valid.

¹³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Pustaka Publisher, 2009), hal.96

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2]} \sqrt{n} [\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

2. Uji Reliabilitas

Ali Mauludi mengatakan uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.¹⁴

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Kriteria uji reliabilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.¹⁵ Selain itu, kemantapan alpha dapat diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1 yang dikelompokkan ke dalam 5 kelas sebagai berikut:¹⁶

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 yang artinya kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 yang artinya sedikit reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60 yang artinya cukup reliabel.
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 yang artinya reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 yang artinya kurang reliabel

¹⁴ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2015), hal.254

¹⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, hlm. 23

¹⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. hlm. 97.

3. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov*. Model regresi yang baik harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui kenormalan distribusi data, dapat menggunakan *Non Parametric Test*. Adapun kriteria pengujian adalah:

- a. Nilai signifikansi $< 0,050$ berarti model tidak memenuhi syarat distribusi normal.
- b. Nilai signifikansi $> 0,050$ berarti model memenuhi syarat distribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga model yaitu:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas pada asumsi klasik digunakan untuk mengukur dengan tujuan menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi terjadi atau tidak terjadinya multikolinieritas didalam model regresi yaitu:

a) Melihat nilai variance inflation factor (VIF)

Multikolinearitas terjadi jika nilai VIF berada diatas 10.

b) Mempunyai angka tolerance kurang dari 0,1

Angka tolerance yang kecil sama dengan angka VIF yang besar (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$) jadi dapat menunjukkan adanya multikolinearitas.

b. Uji Autokolerasi

Autokorelasi artinya terdapat korelasi antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya. Autokorelasi muncul pada regresi yang menggunakan data berskala. Untuk mengetahui suatu persamaan regresi ada atau tidak terjadi korelasi dapat diuji dengan *Durbin Watson (DW)* dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW dibawah -2 ($DW < -2$)
- b) Terjadi autokorelasi, jika berada diantara -2 atau +2 atau $-2 \leq DW \leq 2$
- c) Terjadi autokorelasi negatif, jika nilai DW diatas -2 atau $DW > -2$

c. Uji Heteroskedasitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji sama atau tidak varian (simpangan baku) dari residual (kekurangan atau kelebihan) dari nilai observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedasitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut tidak terjadi heteroskedasitas.¹⁷

Dalam penelitian ini penguji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat scatter plot dengan dasar analisis sebagai berikut ini:

¹⁷ Ali Mauludi, *Teknik Belajar ...*, hal.203-204

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik yang akan membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun simultan. Variabel bebas disimbolkan X dan variabel terikat disimbolkan Y.¹⁸

Dalam penelitian ini uji regresi dilakukan untuk menentukan loyalitas anggota (Y) yang disebabkan oleh tingkat bagi hasil (X₁), kepercayaan (X₂), penanganan komplain (X₃) dan lokasi lembaga (X₄). Rumus umum regresi berganda:

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

Dimana:

Y = subjek dalam variabel dependen yang diprediksi (tak bebas)

a = konstanta

b = koefisien regresi tiap variabel independen

X = variabel bebas

6. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

¹⁸ Sugianto, *Analisis Statistika Sosial*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), hal. 195

a) Uji Signifikansi Individual (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari variabel masing-masing independen yaitu: tingkat margin (X1), kepercayaan (X2), penanganan komplain(X3) dan lokasi (X4) terhadap suatu variabel dependen, yaitu loyalitas nasabah (Y), maka nilai signifikan t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Demikian pula sebaliknya jika sig. t lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Uji hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel
 - i. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
 - ii. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Uji hipotesis berdasarkan signifikansi
 - i. Jika angka sig. $> 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
 - ii. Jika angka sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b) Uji Serentak (Uji f)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama yaitu menggunakan F hitung.¹⁹ Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% (0,05), adapun prosedurnya sebagai berikut:

- i. Jika nilai signifikan $t > 0,05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.
- ii. Jika nilai signifikan $t < 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Uji f dapat dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (ANOVA). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% (0,05). Dengan ketentuan jika signifikansinya $< \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika signifikansinya $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

7. Koefisien Determinasi

¹⁹ Danang Sunyoto, *teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 137

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.²⁰ Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen atau terikat. Nilai koefisiensi determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

$$R^2 = (r^2)$$

Yang mana:

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

Jika akar koefisien determinasi menunjukkan angka yang mendekati 1 berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel yang terikat. Sebaliknya jika koefisien determinasi mendekati 0 maka perubahan variabel terikat banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel yang diteliti.

²⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.....*, hlm 83-85