

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif¹ yakni penelitian yang mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang mendukung terhadap kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah pada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Untuk Penerapan Prinsip-prinsip syariah yaitu *Prinsip Keadilan, dan Nilai keislaman*. Kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut untuk dicari perannya dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (nasabah LKS ASRI Tulungagung sebagai objek penelitian). Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Sedangkan data

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) Hlm 89.

sekunder diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral (ragu-ragu)

4 = setuju

5 = sangat setuju

Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan obyek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap–tiap responden.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LKS ASRI Tulungagung.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel yang baik yaitu yang bersifat *representatif* yang artinya terdiri dari unsur-unsur yang memiliki seluruh sifat-sifat populasi, walaupun jumlahnya

² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal 99.

jauh lebih sedikit.³ Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*, yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian.⁴ Penelitian ini menggunakan jenis *purposive sampling*, karena memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi karena mereka memang memiliki informasi seperti itu dan memenuhi kriteria yang ditentukan (Ferdinand, 2006). Pemilihan metode ini karena diambil menurut pertimbangan kriteria sampel yaitu sampel mengetahui informasi tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI dan menjadi nasabah dari LKS ASRI Tulungagung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵ Dari beberapa rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus solvin :

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

Keterangan :

n = besaran sampel

³ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), Hal 153

⁴Burhan Bungin, *Metodologi ...*, hal. 115

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 73.

N = besaran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)⁶

Pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus solvin dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan nasabah yang berjumlah kurang lebih 400 orang untuk mempermudah pengambilan sampel sehingga diambil 10% dari jumlah 400 adalah 40 nasabah sebagai sampel penelitian dan keseluruhan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Pengertian data dari sudut ilmu sitem informasi adalah fakta-fakta maupun angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai.⁷

Ada dua jenis sumber data dalam penelitian, yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
- b. 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 digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.⁸

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, meliputi: identitas dan tanggapan responden.

⁶ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005), hal 137.

⁷ Husein Umar, *Metode ...*, Hal. 41

⁸ *Ibid.*, hal. 42

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.⁹ Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Variabel Terikat Y (dependen), variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.
- b. Variabel Bebas X (independen), variabel independen dalam penelitian ini ada dua, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan prinsip-prinsip syariah (X2).

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Tehnik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Dokumentasi.

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi diperlukan untuk mencari data tentang: data jumlah karyawan dari segi pendidikan dan jumlah nasabah.

- c. Angket

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari nasabah atau anggota yang diambil sebagai sampel. Teknik

⁹Chilod Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.118.

ini digunakan untuk memperoleh data primer faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau anggota LKS ASRI Tulungagung.

d. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang, terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001).

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS* versi 16 dengan menggunakan model Alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

b. Uji Validitas

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ferdinand, 2006). Validitas yang digunakan dalam

penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total.

Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu *SPSS* versi 16, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah.

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai *VIF* disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada

tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*standardized*. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah :

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

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menguji apakah model regresi, variabel independen, dan variabel dependennya memiliki distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov-smirnov satu arah atau analisis grafis. Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data yang diolah adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Z hitung $>$ Z tabel, maka distribusi sampel normal.
- b. Jika nilai Z hitung $<$ Z tabel, maka distribusi sampel tidak normal.

normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah :

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Hipotesis,

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah. Dan dalam pengujian ini menggunakan uji F dan uji t.

a. Uji F dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

1. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak H_a , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

2. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan syarat:

1. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak H_a , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen;

2. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

5. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.