

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan metode pendekatan asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui suatu hubungan diantara dua variabel atau lebih. Harapan dari hasil penelitian ini dapat mengetahui gejala hubungan, yang terjadi antara variabel yang diteili.⁷² Dalam penelitian asosiatif minimal harus ada dua variabel yang berhubungan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dilaksanakan untuk menguji hubungan antara beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan (X1) dan strategi pemasaran (X2) terhadap peningkatan nasabah (Y) di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, dengan populasi seluruh nasabah di kedua lokasi penelitian ini.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang berfokus kepada kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap peningkatan nasabah BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang

⁷²Ahmad Tamzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya: Lembaga Kajian Agama dan Filsafat (Elkaf), 2006), hal. 44.

mengembangkan teori-teori terdahulu untuk meneliti besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.⁷³

Penelitian kuantitatif digunakan untuk penelitian pada populasi/sampel dengan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian. Sedangkan analisis data yang dilaksanakan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan untuk menguji hipotesis dan bersifat statistik. Sesuai dengan judul penelitian ini peneliti menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap peningkatan nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dengan itu populasi tidak hanya jumlah yang terdapat dalam subjek maupun objek akan tetapi juga meliputi karakter yang ada.⁷⁴ Populasi dalam penelitian ini yakni anggota dari BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang melakukan simpanan *wadhiah yadhomamah* berjumlah 150 anggota. Sedangkan populasi total anggota keseluruhan BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung yaitu 727 nasabah dan BMT Muamalah Tulungagung yaitu 622 nasabah.

2. Sampling

⁷³Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 12.

⁷⁴Ahmad Tanzeh, Suyitno, *Dasar-Dasar...*, hal. 49.

Sampling adalah jumlah dari keseluruhan populasi.⁷⁵ Didefinisikan oleh Sutrisno Hadi teknik sampling merupakan cara untuk mengambil sampel, suatu sampel biasanya sesuai dengan jenis atau teknik yang digunakan.⁷⁶

Penelitian yang mengambil dengan melihat populasi anggota di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah ini dengan melihat perkembangan perkembangan satu tahun terakhir, maka sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionale Stratified Random Sampling* atau yang diartikan dengan penyempurnaan penggunaan teknik sampel yang berstrata atau sampel wilayah, biasanya setiap wilayah atau strata tidak sama, maka dari itu untuk mendapatkan sampel yang representatif atau pengambilan subyek dari setiap strata ditentukan secara sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing wilayah. Teknik ini biasanya diambil dengan pertimbangan: keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang berskala besar dan jauh.⁷⁷

3. Sampel Penelitian

Sampel atau seperangkat elemen yang diambil untuk dipelajari, harus benar-benar representatif atau mewakili yang elemen-elemennya dapat dipelajari serta dipilih.⁷⁸ Sampel dengan obyek penelitian dalam skripsi ini di

⁷⁵ S. Nasution, *Metode Research, Penelitian Ilmiah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hal. 87.

⁷⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : YFPF UGM, 1987), hal. 76.

⁷⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal. 128-129.

⁷⁸ Jonathan Sarwono, *Statistik itu Mudah, Panduan Lengkap Mengajar Komputasi Statistic Menggunakan SPSS 16*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hal. 33.

dengan mengambil sebagian dari anggota di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah yang melakukan simpanan *wadhiah yadhomamah* yaitu sebanyak 150 anggota, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berpedoman dengan menggunakan teori dari Suharsimi yaitu jika subjek kurang dari 100 maka harus diambil semua, akan tetapi jika subjek lebih dari 100 maka sampel diambil 10-15% sampai 20-25%.⁷⁹ Dan dalam penelitian ini menggunakan subjek 150 dan mengambil 25% dari seluruh subjek maka dari itu $25\% \times 150 = 37,5$ atau dibulatkan menjadi 38 responden pada masing-masing lokasi penelitian.

C. Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah tempat, benda ataupun orang dimana peneliti mengamatinya dan bertanya mengenai hal hal yang berarah ke variabel yang akan diteliti. Dapat dibedakan atas: *person, paper serta place*.⁸⁰

- a. *Person*: tempat untuk peneliti menelitinya yang mengenai dari variabel yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan sumber data *person* yang maksudnya responden yang diambil adalah anggota di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
- b. *Paper*: seperti dokumen, keterangan, arsip dan juga surat-surat keputusan maupun pedoman yang dibaca dan dipelajari peneliti dan berhubungan dengan data penelitiannya. Sedangkan data sekunder yang didapat dari

⁷⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), hal. 108.

⁸⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 98.

dokumen dari BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang sama dengan tema penelitian dan juga sumber dari laporan penelitian yang masih relevan.

c. *Place*: suatu tempat yang dijadikan sebagai tempat berlangsungnya penelitiannya.

Berdasarkan hal ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas pelayanan (X1) dan strategi pemasaran (X2). Sedangkan variabel terikat dalam hal ini adalah peningkatan nasabah, dalam hal ini variabel terikat dinamakan (Y).

2. Variabel Penelitian

Didalam pengambilan suatu penelitian, peneliti harus mempunyai titik berat perhatian terhadap obyek yang ingin diteliti atau yang biasa disebut dengan obyek penelitian, sedangkan segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan dalam penelitian disebut juga dengan variabel⁸¹ Dari pengertian diatas maka dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, antara lain:

a. Variabel Bebas (Independen)

Kualitas Layanan disebut X1

Strategi Pemasaran Pemasaran disebut X2

b. Variabel Terikat (Dependen)

⁸¹ Sumasi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hal.74.

Variabel terikat atau biasa disebut dengan variable dependent merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variable bebas. Dalam penelitian ini variable terikat atau dependent.

Peningkatan Nasabah disebut Y.

3. Skala Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Skala ordinal yaitu skala yang membedakan kategori berdasarkan tingkat urutan.⁸² Skala ordinal dalam penelitian ini digunakan untuk membedakan pengukuran sampel penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan skala likert dengan 5 kategori. Khususnya sesuai konteks dalam penelitian ini mengenai data tentang kualitas layanan dan strategi pemasaran pemasaran terhadap peningkatan nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ada beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Metode angket / kuesioner

Sejumlah pertanyaan yang tertulis yang dapat digunakan dalam mendapatkan informasi terkait data tentang laporan pribadi atau hal hal

⁸² Jacob Ibrahim, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hal. 139.

lain disebut dengan angket.⁸³ Metode angket dibuat dengan daftar pertanyaan yang telah disusun secara berkala dan ditujukan kepada responden dalam tujuan untuk mendapatkan informasi terkait suatu masalah yang ingin diteliti lebih lanjut. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas layanan dan Strategi Pemasaran terhadap peningkatan nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

b. Metode dokumentasi

Pengambilan data dalam bentuk file, tulisan, buku, laporan, notulen rapat, majalah dan surat kabar merupakan pengertian dari metode dokumentasi, dalam metode dokumentasi metode pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi dan memenuhi data yang diperlukan demi kepentingan variabel-variabel yang dibutuhkan didalam penelitian yang telah didesain sebagaimana rupa sebelumnya.⁸⁴

c. Metode Observasi/Pengamatan

Tanpa mengajukan pertanyaan kepada responden dan hanya mengamati lingkungan kerja mereka sehari-hari.⁸⁵ Observasi hanya suatu proses yang kompleks dengan proses yang telah tersusun dari berbagai proses psikologis maupun biologis, dua hal yang terpenting dari metode observasi yaitu proses-proses mengingat dan mengamati.⁸⁶

2. Instrumen Penelitian

⁸³ Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal. 140.

⁸⁴ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hal. 102.

⁸⁵ *Ibid...*, hal. 101.

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 139.

Secara teoritis peneliti menetapkan variabel penelitian dan indikator yang akan diteliti yang sudah dikemukakan oleh pakar sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

| Variabel | Sub variabel | Indikator | No kuesioner |
|---|--------------|---|--------------|
| Kualitas pelayanan (Fandy Tjiptono dan Chandra) | Bukti fisik | a. Lokasi strategis | 1 |
| | | b. peralatan yang memadai | 2 |
| | Kehandalan | a. informasi yang akurat | 3 |
| | | b. ketepatan dalam melakukan transaksi. | 4 |
| | Daya tanggap | a. peka terhadap nasabah | 5 |
| | | b. kemudahan pelayanan | 6 |
| | Jaminan | a. mampu menjaga kerahasiaan bank dan menanamkan rasa kepercayaan | 7 |
| | | b. jujur dalam memberikan informasi | 8 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|----|
| Strategi pemasaran (Philip Kotler dan Amstrong) | Produk | a. variasi dari desain produk pendanan | 11 | |
| | | b. produk yang menarik | 12 | |
| | | c. macam macam produk pembiayaan | 13 | |
| | Price | a. bagi hasil produk yang memuaskan | 14 | |
| | | b. biaya untuk pembukaan rekening yang ringan | 15 | |
| | | c. admin lebih ringan daripada LKM yang lainnya | 16 | |
| | Place | a. lokasi yang strategi mudah dijangkau | 17 | |
| | | b. lokasi mudah dijangkau oleh kendaraan roda 4 maupun roda 2 | 18 | |
| | Promotion | a. iklan yang sangat menarik | 19 | |
| | | b. BTM An-Nuur dan BMT Muamalah menggunakan berbagai macam mdia informasi untuk promosi | 20 | |
| | Peningkatan nasabah (Philip Kotler) | Kepuasan produk | a. Produk dari BTM An-Nuur dan BMT Muamalah yang banyak macam. | 21 |
| | | | | 27 |
| b. produk BTM An-Nuur dan BMT Muamalah yang tidak membebani nasbaah | | | 22 | |
| | | | 28 | |
| c. produk BTM An-Nuur dan BTM Muamalah mempunyai ciri khas tersendiri | | | 23 | |
| | | | 29 | |
| Kepuasan pelayanan | | a. pelayanan ramah dan baik | 24 | |
| | | b. pelayanan selalu memberikan informasi dengan jelas | 25 | |
| | | c. pelayanan yang memuaskan | 26 | |

E. Teknik Analisis Data

Setelah data dari seluruh responden telah terkumpul selanjutnya hal yang perlu dilakukan yaitu analisis data, dengan mengelompokkan data berdasarkan dari responden dan variabel serta mentabulasi data dari seluruh responden yang

ada dan menyajikan data yang telah diteliti dalam tiap variabel nya, melakukan penjawaban atas rumusan masalah dengan menguji hipotesis nya.⁸⁷

Cara yang digunakan untuk menganalisis data yang sudah didapat untuk menguji rumusan masalah merupakan teknik analisis data. Analisis data yang digunakan adalah :

1. Statistik Deskriptif

Untuk penyajian data agar mudah diteliti dan dipahami dengan statistik deskriptif yaitu bila data dari seluruh responden telah terkumpul maka selanjutnya yaitu data yang telah dikumpulkan ditabulasi pada setiap variabel sesuai dengan item-item nya. Statistic deskriptif merupakan suatu cabang ilmu yang berkaitan dengan pengorganisasian, penyerdahanan, penyajian serta pengumpulan data ke bentuk yang telah dipahami, misalnya kedalam bentuk grafik atau tabel penyajian dengan menggunakan grafik maupun tabel. Teknik penyerdahanan data disertai dengan penjelasan tentang karakteristik yang ada dalam data yang meliputi ukuran dari pemusatan, seperti modus, mean, median serta ukuran dari standar deviasi.⁸⁸

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Suatu data dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat diukur oleh kuesioner tersebut sesuai hasil yang diharapkan oleh peneliti.⁸⁹

⁸⁷ *Ibid...*, hal.143

⁸⁸ Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2.....*, hal. 6.

⁸⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 95.

Uji validitas digunakan untuk ketepatan pengukuran instrumen penelitian. Rumus yang digunakan dalam uji validitas dengan teknik korelasi *Product Moment*.⁹⁰ Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Dalam penelitian iniperhitungan validitas item dianalisis menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Langkah-langkah analisis:⁹¹

- 1) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka hasilnya dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $< r$ tabel, maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Secara umum instrumen Reliabilitas merupakan hasil yang dapat dipercaya dari pengukuran. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan. Dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur dengan skala 0 sampai 1.

Apabila skala tersebut dikelompokkan kedalam lima kelas yang sama maka ukuran kemantapan alpha diintreprestasikan dengan berikut:

- 1) Apabila nilai alpha cronbach 0,00 sampai dengan 0,20 maka disebut kurang reliabel.
- 2) Apabila alpha cronbach 0,21 sampai dengan 0,40 maka dapat dikategorikan sedikit reliabel.
- 3) Apabila nilai alpha cronbach 0,41 sampai dengan 0,60 maka dapat dikatakan cukup reliabel.

⁹⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada, 2014), hal. 163-165.

⁹¹ Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), hal. 44.

- 4) Apabila nilai alpha cronbach 0,61 sampai dengan 0,80 maka dikatakan reliabel.
- 5) Apabila alpha cronbach 0,81 sampai dengan 1,00 maka dapat dikatakan sangat reliabel.

3. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas Residual adalah uji yang dilakukan untuk mengukur apakah normalitas residual yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga dalam pemilihan statistic bisa dilakukan dengan tepat.⁹² Pengujian normalitas residual pada penelitian ini menggunakan teknik *kolmogorov smirnov*, pengambilan keputusan dalam pengujian ini dengan membandingkan skor Sig yang terdapat pada tabel hasil uji perhitungan *kolmogorov smirnov* dengan standar eror 0,05. Normalitas residual dikatakan berdistribusi normal apabila nilai Sig lebih besar dari 0,05, sedangkan apabila nilai Sig lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan normalitas residual tersebut berdistribusi tidak normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini dalam melakukan uji heteroskedastisitas menggunakan model scater. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari

⁹² Slamet Riyanto, dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020) hlm. 81

residual satu pengamatan ke pengamatan tetap maka disebut homokedastistisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁹³ Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, akan digunakan uji Glejser. Metode ini dilakukan dengan meregresikan variabel bebasnya terhadap nilai absolute residual. Metode regresi tidak mengandung heteroskedastisitas apabila nilai signifikan variabel bebasnya terhadap nilai absolute residual statistik lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

c. Uji Autokorelasi

Pada uji ini dilakukan untuk mengetahui suatu model apakah antara variable pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Syarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah uji *Durbin Watson* (Uji DW). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat autokorelasi. Dengan dasar pengambilan keputusan:

- 1) $DU < DW < 4-DU$, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, yang berarti terjadi autokorelasi.

⁹³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2019), hal. 139.

$DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW$ berarti tidak ada kesimpulan yang pasti.⁹⁴

4. Uji analisis regresi linear berganda

Setelah data-data terkumpul selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linear berganda yang maksudnya adalah dimana variabel Y dijelaskan lebih dari satu variabel bebas dan menunjukkan diagram yang lurus. Persamaannya dapat ditulis seperti ini :

$$y = a + b_1X_1 + b_2x_2 + e$$

y = adalah peningkatan nasabah

a = adalah konstanta

b_1b_2 = adalah variabel

X_1 = adalah kualitas pelayanan

X_2 = adalah strategi pe,asaran

e = adalah nilai eror

5. Pengujian hipotesis

a. Uji T Parsial

Untuk melihat perbedaan rata-rata dua kelompok uji T ini digunakan. Untuk menguji pengaruhnya secara parsial maka digunakan rumus hipotesis sebagai berikut :

H_0 : ada tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

⁹⁴ Nawari, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 225.

Ha : ada tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y
peningkatan nasabnya :

Jika terdapat nilai Sig. berada $< 0,05$ maka H0 ditolak sedangkan H1 diterima.

Apabila nilai Sig. $> 0,05$ maka H0 diterima sedangkan H1 ditolak

b. Uji F

Evaluasi pengaruh yang terjadi dalam semua variabel independen ke variabel dependen uji F dapat disimpulkan dengan ANOVA / *analysis of variance*. Bila nilai f statistik rendah maka hipotesis nol diterima, dan bila nilai f statistik tinggi maka hipotesis nol ditolak.⁹⁵

Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

- 1) Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X1,X2) dengan variabel dependen (Y).
- 2) Ha : ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X1,X2) dengan variabel dependen (Y). Kriteria pengambilan keputusan: H0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.
Dan H1 diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

c. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran yang menunjukkan tinggi rendahnya Y berpengaruh tidaknya pada linier X. Apabila nilai

⁹⁵Agus Widarjono, *Analisis Statistika..*, hal. 24.

determinasi yang diperoleh sama dengan satu maka ragam ragam tinggi rendahnya y disebabkan oleh X.⁹⁶

⁹⁶Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 258.