

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode digunakan karena obyek yang diteliti terukur dan rasional. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵¹

Jenis penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵² Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X_1, X_2) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan biaya administrasi, sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan nasabah.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung:Alfabeta, 2013), hal. 10 – 11

⁵² *Ibid.*, hal. 61

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵³ Obyek penelitian yaitu semua nasabah pembiayaan yang ada di BTM Mentari Ngunut Tulungagung (mengambil 79 nasabah untuk dijadikan obyek penelitian).

Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dimana teknik ini mengambil sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik yang dipakai adalah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵⁴

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.⁵⁵

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus slovin:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{386}{386(10\%)^2 + 1}$$

⁵³ *Ibid.*, hal. 297

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 122

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 120

$$n = \frac{386}{4,86} = 79,42$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi 386 orang anggota, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 79 orang nasabah.⁵⁶

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik perhitungan Slovin dengan tingkat kesalahan atau standart error 5% dan diolah menggunakan aplikasi SPSS 20. Karena sampel yang digunakan yaitu sebagian dari seluruh anggota yang menggunakan produk pembiayaan di BTM Mentari Ngunut Tulungagung.

C. Sumber Data

a) Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan sebagian besar berasal dari data primer. Data primer adalah data yang bersumber dari hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan terstruktur).⁵⁷

b) Variabel

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti, yakni obyek penelitian. Adapun variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel X, dalam penelitian ini sumber X nya adalah sebagai berikut:

⁵⁶ M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta:Kencana Prenada Media, 2013), hal. 105

⁵⁷ Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 130

- Kualitas Pelayanan (X1)
 - Biaya Administrasi (X2)
- b. Variabel Y, yaitu Kepuasan Menjadi Nasabah
- c) Skala Pengukuran

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan talak ukur untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵⁸ Berikut ini adalah contoh skala pengukuran atau pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

Tabel 3.1

contoh skala pengukuran atau pengukuran indikator dari variabel

Kualitas Pelayanan (X1), Biaya Administrasi (X2), Kepuasan Nasabah (Y)	Skor
Sangat Sejutu (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*..., hal. 136

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

a) Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁹

Sedangkan teknik pengumpulan datanya yaitu dengan cara kuesioner (angket) yaitu, teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.⁶⁰ Sementara wawancara sebagai data pelengkap.

b) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Bila variabel penelitiannya lima, maka jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian juga lima.⁶¹

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 187

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 192

⁶¹ *Ibid.*, hal. 135

c) Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi dan
Kepuasan Nasabah

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Attentiveness/helpfulness</i> (keinginan membantu)	1	1
	2. <i>Competence</i> (keahlian)	1	2
	3. <i>Integrity</i> (kejujuran, keadilan, dan kepercayaan)	1	3
	4. <i>Reliability</i> (kehandalan/konsistensi)	1	4
	5. <i>Tidiness</i> (keteraturan)	1	5
	6. <i>Availability</i> (ketersediaan fasilitas)	1	6
	7. <i>Comfort</i> (kenyamanan lingkungan)	1	7
	8. <i>Courtesy</i> (kesopanan)	1	8
	9. <i>Care</i> (perhatian)	1	9
	10. <i>Commitment</i> (komitmen)	1	10
Biaya Administrasi (X2)	1. Kesiapan biaya	1	1
	2. Penjelasan pemotongan biaya	1	2
	3. Keadilan memberikan biaya	1	3
	4. Biaya wajar	1	4
	5. Prosedur pencairan biaya	1	5
	6. Alat validasi yang canggih	1	6
	7. Proses pencairan	1	7
	8. Pemberian pembiayaan	1	8
	9. Kesepakatan potongan pembiayaan	1	9
	10. Komitmen pembiayaan	1	10
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesiapan membantu	1	1
	2. Kemampuan penjelasan	1	2
	3. Keadilan mendapat pelayanan	1	3
	4. Kepastian jadwal pelayanan	1	4
	5. Prosedur pelayanan	1	5
	6. Ketersediaan fasilitas	1	6
	7. Kenyamanan lingkungan	1	7
	8. Kecepatan pelayanan	1	8
	9. Perhatian khusus	1	9
	10. Komitmen pelayanan	1	10

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁶²

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti mempunyai validitas rendah. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.⁶³

2. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius

⁶² *Ibid.*, hal. 204

⁶³ Arikuntoro, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi kedua (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 168

atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya).⁶⁴

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.⁶⁵ Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametrik.⁶⁶

b) Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).⁶⁷ Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

⁶⁴ *Ibid.*, hal. 178

⁶⁵ Husaini Usman, *Pengantar Statistika*. (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal. 109

⁶⁶ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hal. 153

⁶⁷ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 91

Jika VIP yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁶⁸

c) Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskidastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskidastisitas jika:

- (a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- (b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- (c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- (d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.⁶⁹

d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (*dl*

⁶⁸ V.Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal. 185

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 186-187

dan du). Kriteria jika $du < d$ hitung $< 4-du$ maka tidak terjadi autokorelasi.⁷⁰

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel tak bebas (dependen). Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu yang dipengaruhi satu variabel tak bebas (dependen).⁷¹

Rumus Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 \dots + b_n x_n$$

Dimana : Y = Variabel terikat (kepuasan nasabah),
 X_1, X_2 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan,
 dan Biaya Administrasi),

A dan b_1, b_2, b_3 = Konstanta.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing

⁷⁰ *Ibid.*, hal. 186

⁷¹ Shofyan Sireger, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 301

variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dapat digunakan tingkat signifikansi = 5% = 0.05. Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya.⁷²

b. Uji secara bersama-sama (Uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai α yang digunakan lebih kecil 5% = 0,05 maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Begitu juga sebaliknya.

6. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁷³ Besarnya koefisien determinasi adalah 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 0, maka dapat dikatakan semakin lemah pengaruh variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Sedangkan jika koefisien determinasi mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi independen terhadap variabel terikat.

⁷²Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. (Jakarta:Elekmedia Komputindo, 2002), hal. 168

⁷³Duwi Priyanto, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hal. 56