

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diangkat dan tujuan dari penelitian maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pada hakikatnya adalah menggali data yang bersifat empirik dan terukur serta data yang diperoleh bisa berbentuk suatu hasil jawaban dari pertanyaan yang dibuat dari kuesioner peneliti terhadap responden di lapangan. Dengan metode kuantitatif ini hanya dapat digali fakta-fakta yang bersifat empirik dan terukur. Fakta-fakta yang tidak tampak oleh indera akan sulit diungkapkan.¹ Sedangkan untuk jenis penelitiannya menggunakan hipotesis asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.² Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian hipotesis asosiatif maka akan dapat mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi (menyeluruh) yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hal. 15.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 11.

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi yang akan dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu keseluruhan nasabah yang sudah menjadi nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo. Data pada tahun 2015 diketahui bahwa jumlah nasabah simpanan sebesar 5279, untuk jumlah nasabah simpanan berjangka 67 dan untuk nasabah pembiayaan sebesar 1399. Maka total nasabah di BMT Istiqomah adalah 6745 orang.

2. Sampling

Dalam pemilihan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik *probability sampling* atau dapat dijelaskan sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴ Dan mengambil *random sampling* dalam aplikasi pencarian sampel. *Random sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Jadi peneliti mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi pada nasabah BMT Istiqomah Karangrejo sehingga nasabah yang hadir ke BMT melakukan simpanan ataupun pembiayaan semua dapat dijadikan sampel tanpa ada kualifikasi.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 148.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 151.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Sampel yang akan dijadikan obyek penelitian dalam skripsi ini yaitu sebagian dari anggota yang sudah menjadi nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo. Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut⁶:

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$S = \frac{6745}{6745(0,1)^2 + 1}$$

$$S = 99 \text{ (pembulatan dari 98,539)}$$

Berdasarkan teori rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% maka besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 sampel nasabah yang akan dada di BMT Istiqomah Karangrejo.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

Sumber data utama dalam penelitian ini menggunakan data primer.

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan.⁷

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 149.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 158.

⁷Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2013), hal. 7

2. Variabel

Variabel penelitian merupakan gejala, individu, obyek, peristiwa yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah atau dapat dirubah untuk tujuan sebuah penelitian baik secara kuantitatif ataupun kualitatif. Penelitian ini diidentifikasi menjadi dua variabel antara lain:

a) Variabel bebas (*Independent variabel*)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kinerja karyawan dan kualitas produk yang diberi simbol X. Dimana dalam variabel bebas ini kinerja karyawan diberi simbol X_1 dan untuk kualitas produk diberi simbol X_2 .

b) Variabel terikat (*dependent variabel*)

Dalam penelitian ini hanya ada satu variabel terikat yaitu loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo yang diberi simbol Y.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala rasio yang dimana dalam skala rasio peneliti mengambil skala peringkat yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.⁸

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 168.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 cara antara lain:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁹ Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Dan kuesioner juga merupakan sebuah teknik pengumpulan yang sangat efisien dalam penelitian kuantitatif karena dari hasil kuisisioner akan diketahui respon secara terukur variabel yang sedang peneliti teliti.

2. Observasi

Observasi sering disebut juga dengan metode pengamatan, yakni cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti.¹⁰ Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai *observer* dan objek yang diteliti atau *observe* adalah BMT Istiqomah Karangrejo. Dan dalam observasi di BMT Istiqomah Karangrejo peneliti ingin memperoleh data tentang seberapa besar pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 230.

¹⁰Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Ed. Revisi*, (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN, 1999), hal. 89

nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

3. Dokumentasi

Merupakan salah satu metode pengumpulan data kuantitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Istilah dokumenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Alat pengumpul datanya disebut form dokumentasi atau form pencatatan dokumen, sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen.¹¹ Dalam penelitian ini peneliti akan melihat dokumentasi jumlah nasabah setiap tahunnya dari setiap produk serta jumlah karyawan dan bagiannya sehingga dari data tersebut akan diuji pengaruhnya.

Tabel 3.1

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini sebagai berikut:

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Instrumen	Sumber data	Number item
Kinerja Karyawan (X ₁)	Hasil atau prestasi yang telah dilakukan karyawan dalam memenuhi kewajiban dan tanggungjawab yang telah diterimanya dalam sebuah perusahaan.	1.Kuantitas 2.Kualitas 3.Pengetahuan 4.Pendapat 5.Perencanaan kerja	kuisisioner	Nasabah	1-10

¹¹ Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Anda dalam Goals Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), hal. 217.

Kualitas Produk (X ₂)	Kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya. ¹²	1. <i>Performance</i> 2. <i>Features</i> 3. <i>Serviceability</i> 4. <i>Conformance</i> 5. <i>Image</i>	kuisisioner	Nasabah	11-20
Loyalitas Nasabah (Y)	Komitmen nasabah secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih	1.Transaksi secara berulang 2.Rekomendasi 3.Menambah jumlah tabungan 4.Menceritakan hal positif 5.Kesediaan menerima bagi hasil yang rendah dan biaya yang tinggi	kuisisioner	Nasabah	21-30

Berdasarkan dari tabel instrument penelitian diatas maka dapat

dikembangkan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan dalam angket
¹²Kotler dan Armstrong (2008:347) yang dikutip dari skripsi Dheany Arumsari tahun 2012.
yang akan diberikan skor dari setiap jawaban responden yang diasumsikan

benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pernyataan dari instrument penelitian ini sebanyak 30 item dengan rincian pernyataan terkait kinerja karyawan 10 item, pernyataan terkait kualitas produk 10 item dan pernyataan terkait loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Krangrejo 10 item. Dari hasil jawaban responden maka peneliti akan melanjutkan analisis data kuantitatif untuk mengetahui pengaruh setiap variabelnya terhadap loyalitas nasabah di BMT istiqomah karangrejo.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah cara dalam mengolah data yang sudah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dalam sebuah penelitian sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian ini peneliti akan mengolah data dari hasil jawaban angket yang telah disebarkan ke nasabah yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo. Untuk tahapan analisa datanya sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode product moment pearson correlation.¹³ Uji ini digunakan karena data yang kita ambil dari data primer yang perlu diuji terlebih dahulu valid tidaknya data tersebut. Setelah mengetahui validnya sebuah data baru diolah ke uji selanjutnya. Jadi dari jawaban angket nasabah

¹³ Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*, (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 71.

yang sudah terkumpul akan diuji validitas datanya terlebih dahulu setelah valid baru dilanjutkan ke uji selanjutnya. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan *product moment pearson correlation* dimana ketika hasil skor total setiap variabel lebih besar dari r tabel maka data dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji ini untuk mengetahui konsistensi data yang kita ambil apakah sudah konsisten apa belum. Ketika data sudah konsisten maka dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.¹⁴Dalam uji reliabilitas ini peneliti menggunakan *alpha cronbach's*.

3. Uji Normalitas

Menurut Azuar Juliandi, dkk. yang dikutip dari Gujarati, Santoso dan Arif pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Ketika data diketahui normal maka kita dapat menentukan uji selanjutnya menggunakan statistic parametric atau non parametric. Dalam uji normalitas ini menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika hasilnya $>0,05$ maka distribusi tersebut dikatakan berdistribusi normal.

¹⁴ Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*, (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 72.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linier antara variable independent dalam model regresi.

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.¹⁵

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik Scatterplot regresi. Dengan uji ini maka peneliti dapat mengetahui kesamaan dari variabel – variabel yang diuji. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji heteroskedastisitas dengan metode melihat pola titik-titik pada *scatterplot*. Metode ini digunakan dengan cara melihat grafik

¹⁵ Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung,...*, hal. 74

scatterplot antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID) ada tidaknya pola tertentu.¹⁶

5. Uji Regresi

Sesuai dengan tujuan dan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier. Analisis regresi pada dasarnya adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel.¹⁷

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih variabel maka disebut dengan regresi berganda. Karena penelitian ini terdiri dari dua variabel independen maka analisisnya menggunakan analisa regresi linier berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kinerja karyawan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dengan keterangan:

¹⁶ Fathur Rohman Albanjari, *Pengaruh Karakteristik Biografis dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intevening Pada BMT Binaan PINBUK Tulungagung*, Skripsi, (IAIN Tulungagung:2016), hal.100.

¹⁷ Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya), hal.55.

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi antara kinerja karyawan dengan loyalitas nasabah

b_2 = koefisien regresi antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah.

X_1 = variabel kinerja karyawan

X_2 = variabel kualitas produk

6. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian kuantitatif. Kebenaran hipotesa harus diuji melalui data yang sudah terkumpul dalam sebuah kuisisioner penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji hipotesis dengan analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara beberapa variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.

a. Uji pasial (uji t)

Uji pasrsial ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun perhitungannya dilakukan dengan embandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau nilai probabilitas sebesar 5% atau 0,05. Adapun uji t mempunyai kriteria penerimaan atau penolakan. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas $< 0,05$ dan H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas $> 0,05$.¹⁸ Dalam pengujian ini peneliti menggunakan aplikasi *SPSS 20.0*.

b. Uji simultan (uji F)

Uji simultan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama yakni dalam penelitian ini menguji pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Adapun yang menjadi kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

¹⁸ Syofiyani siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 303-304.

c. Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel terikat atau independen yang disebabkan oleh variabel bebas atau dependen. Dalam penelitian ini peneliti menghitung besarnya koefisien determinasi dengan melihat *R square* yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS 20.0*.