

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).⁷⁵ Metode pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Tanzeh pada bukunya, pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.⁷⁶ Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung.

B. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan

⁷⁵Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm 11

⁷⁶Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm 11

antara dua variabel atau lebih.⁷⁷Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra produk tabungan *mudharabah* (X_2) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung (Y). Data yang diperoleh dari hasil angket yang disebar kepada nasabah produk tabungan *mudharabah* di BMT HARUM Tulungagung.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁷⁸ Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. populasi juga bukan sekedar yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti seluruh elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi kasus. Sedangkan pendapat lain, populasi adalah sekelompok subyek baik manusia, gejala, nilai tes, ataupun peristiwa.⁷⁹

⁷⁷Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm 11

⁷⁸Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm 117

⁷⁹Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), hlm 93.

Populasi ini bisa berupa manusia, suatu gejala, benda/barang, bahan tulisan atau apa saja yang dapat membantu atau mendukung penelitian tersebut. Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau subyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.⁸⁰ Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diperlakukan. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti
- b. Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya
- c. Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung dan populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.⁸¹

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa populasi penelitian adalah keseluruhan objek yang sedang diteliti oleh peneliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan *mudharabah* di BMT HARUM Tulungagung sebanyak 1.241 nasabah.

⁸⁰Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm 161

⁸¹Moh, Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*,(Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), hlm 258

2. *Sampling*

Sampling adalah proses menyeleksi populasi yang dapat mewakili populasi yang ada. Teknik *sampling* didefinisikan oleh Sutrisno Hadi bahwa yang dimaksud dengan *sampling* adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel. Sebutan suatu sampel biasanya mengikuti teknik dan atau jenis *sampling* yang digunakan.⁸²

Teknik *sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Menurut Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya.⁸³ Pendapat ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu.⁸⁴

3. Sampel penelitian

Sampel merupakan 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

⁸²Sutrisno Hadi, *Metodologi Research.*, (Yogyakarta: YFPF UGM, 1987), hlm 75

⁸³Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: BayuMedia Publising, 2013), hlm 82

⁸⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 120

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁸⁵Sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.⁸⁶

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi.Semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel.Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁸⁷Sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang memiliki cir-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk menentukan besarnya sampel apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semua.Jika subyeknya lebih besar dapat diambil antara 20%-25%.⁸⁸Rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus dari Suharsimi Arikunto. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

⁸⁵*Ibid*, hlm 118

⁸⁶Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2005), hlm 121

⁸⁷Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian membeimbing Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Penelitian*, (Surabaya: Insan cendekia, 2005), hlm 81

⁸⁸Arikunto S, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm

$$n = 20\% \times N$$

$$n = 20\% \times 1.241$$

$$n = 248$$

Keterangan :

n : Besar sampel

N : Besar populasi

e :Tingkat kesalahan yang diinginkan (20%)

Dalam penelitian ini karena populasinya 1.241, hanya akan diambil beberapa sehingga sampel dari penelitian ini sebanyak 248 nasabah produk tabungan *mudharabah* di BMT HARUM Tulungagung.

D. Sumber Data

1. Sumber Data

Pengertian data dari sudut pandang ilmu sistem informasi adalah fakta-fakta maupun angka–angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai.⁸⁹Menurut Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.⁹⁰

Data dikelompokkan berdasarkan sumbernya.Menurut sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu *intern* dan *ekstern*. Data *intern* adalah data

⁸⁹Bambang P dan Lina MJ, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 136

⁹⁰Purwanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm 41

yang dikumpulkan dari lembaga sendiri, sedangkan data *ekstern* adalah data yang dikumpulkan dari luar lembaga.⁹¹ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti atau petugas-petugasnya dari sumber pertamanya. Data yang diperoleh melalui wawancara atau memakai kuesioner merupakan contoh data primer.⁹² Data primer yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data hasil penyebaran angket.

2. Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁹³

Dalam penelitian, fenomenal sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan

⁹¹*Ibid*, 45

⁹²Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm 80

⁹³Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 134-135

atau pernyataan.⁹⁴Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.⁹⁵ Berikut ini adalah contoh skala pengukuran atau pengukuran indikator dari variabel tersebut:

Tabel 3.1

**Kualitas Pelayanan (X₁), Citra Produk Tabungan
Mudharabah (X₂), Dan Loyalitas Nasabah Di BMT
HARUM Tulungagung (Y)**

| Skala Pengukuran | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Ragu-ragu (R) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

E. Variabel Penelitian

Variabel menurut Hatch dan Farhady dalam bukunya Sugiono, menyatakan bahwa variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.⁹⁶ Menurut Kotlinger dalam bukunya

⁹⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 134-135

⁹⁵Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 21

⁹⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D Cetakan 14*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 38

Sugiono, juga menyatakan bahwa variabel adalah sifat yang akan dipelajari.⁹⁷ Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian.⁹⁸

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut yang diterapkan atau sifat atau nilai orang atau obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitikberatkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti yakni obyek penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas dan disesuaikan pada judul penelitian, maka penelitian menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau variabel *independen* merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* atau variabel terikat.⁹⁹ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X_1) dan citra produk tabungan *mudharabah* (X_2).

⁹⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D Cetakan 14*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 19

⁹⁸Sumasi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm 72.

⁹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 61

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau variabel *dependen* adalah variabel yang dapat dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰⁰Dalam hal ini, yang menjadi variabel terikat adalah Loyalitas Nasabah di BMT HARUM Tulungagung (Y).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹⁰¹Menurut Nasution, instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket.¹⁰²Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam ilmu alam sudah banyak tersedia dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.

¹⁰⁰*Ibid*, hlm 61

¹⁰¹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm 148

¹⁰²Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm 128

G. Indikator Variabel

Tabel 3.2

Indikator Variabel

| No | Variabel | Indikator | Item Pernyataan | No. Item | Jumlah Item |
|----|-------------------------|---------------------------------|--|-----------|-------------|
| 1. | Kualitas Pelayanan (X1) | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 1.Kantor BMT HARUM Tulungagung tertata dengan rapi, bersih dan nyaman. 2.Fasilitas BMT HARUM Tulungagung lengkap dengan adanya AC, ruang tunggu, air mineral, dan toilet. 3.Kantor BMT HARUM Tulungagung memiliki area yang luas | 1,2,3, | 3 |
| | | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 4.Terdapat petugas keamanan atau satpam 5.Terdapat CCTV di luar maupun di dalam BMT HARUM Tulungagung 6.Nasabah tidak akan dibiarkan menunggu terlalu lama di ruang tunggu | 4,5,6, | 3 |
| | | Keandalan (<i>Reability</i>) | 7.Karyawan BMT HARUM Tulungagung melayani secara cepat dan tepat, karena didukung oleh teknologi yang modern 8. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah 9.Karyawan BMT HARUM Tulungagung memiliki komunikasi dengan baik kepada nasabah | 7,8,9, | 3 |
| | | Empati (<i>Emphaty</i>) | 10.Karyawan BMT HARUM Tulungagung melayani nasabah dengan 3S (Senyum, | 10,11,12, | 3 |

| | | | | | |
|----|--|---|---|-----------|---|
| | | | <p>salam, sapa)</p> <p>11.Karyawan secara jelas memberikan informasi tentang BMT HARUM Tulungagung kepada nasabah</p> <p>12.Karyawan BMT HARUM Tulungagung selalu mendengarkan setiap keluhan dari nasabah</p> | | |
| | | <p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> | <p>13.Prosedur yang dijelaskan oleh karyawan BMT HARUM Tulungagung tidak berbelit-belit</p> <p>14.Karyawan BMT HARUM Tulungagung dapat menjawab pertanyaan dari nasabah dengan baik</p> <p>15.Karyawan BMT HARUM Tulungagung secara cepat memahami apa yang diinginkan para nasabah</p> | 13,14,15, | 3 |
| 2. | <p>Citra Produk Tabungan <i>Mudharabah</i> (X2)</p> | <p>Desain Produk</p> | <p>16.Sistem tabungan mudharabah yang diberikan mudah dan praktis</p> <p>17.Penawaran bagi hasil tergolong tinggi di BMT HARUM Tulungagung</p> <p>18.Tersedianya buku tabungan mudharabah di BMT HARUM Tulungagung</p> | 16,17,18, | 3 |
| | | <p>Kualitas Produk</p> | <p>19.Produk tabungan mudharabah tidak merugikan nasabah</p> <p>20. Nasabah mendapat keuntungan tinggi dari BMT HARUM Tulungagung</p> | 19,20,21, | 3 |

| | | | | | |
|----|-----------------------|---------------------------------------|---|-----------|---|
| | | | 21. Produk tabungan mudharabah telah dipercaya masyarakat luas | | |
| | | Jaminan dan Pertanggungjawaban Produk | 22. Adanya persetujuan dari kedua belah pihak (petugas BMT HARUM Tulungagung dengan nasabah) 23. Resiko kegagalan ditanggung kedua belah pihak 24. Produk tabungan mudharabah diakui oleh negara dengan adanya landasan hukum | 22,23,24, | 3 |
| | | Pelayanan Produk | 25. Nasabah dapat menabung sesuai dengan nominal uang yang dikehendaki oleh nasabah 26. Prosedur/tatacara menabung di BMT HARUM Tulungagung tidak sulit 27. Tidak ada batasan umur untuk menabung | 25,26,27, | 3 |
| 3. | Loyalitas Nasabah (Y) | <i>Word Of Mouth Communications</i> | 28.Nasabah memberikan informasi/brosur kepada kerabat dan tetangga mengenai tabungan mudharabah di BMT HARUM Tulungagung 29. Nasabah menyarankan keluarga atau teman untuk menjadi nasabah tabungan mudharabah di BMT HARUM Tulungagung 30. Nasabah menyarankan nasabah BMT lian untuk menjadi nasabah tabungan | 28,29,30, | 3 |

| | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|-----------|---|
| | | | mudharabah di BMT HARUM Tulungagung | | |
| | | <i>Purchase Intention</i> | 31. Nasabah 1 minggu sekali datang ke BMT lain 32. Nasabah 1 bulan sekali datang ke BMT lain 33. Nasabah sama sekali tidak datang ke BMT lain Selain BMT HARUM Tulungagung | 31,32,33, | 3 |
| | | <i>Price Sensitivity</i> | 34. Nasabah tidak ingin pindah ke BMT lain 35. Nasabah menginginkan bagi hasil yang lebih tinggi dari pada bagi hasil yang disepakati pada awal pembukaan tabungan 36. Nasabah datang 1 minggu sekali ke BMT HARUM Tulungagung untuk melakukan transaksi tabungan mudharabah | 34,35,36, | 3 |
| | | <i>Complaining Behavior</i> | 37. Nasabah selalu melakukan penarikan tabungan mudharabah di BMT HARUM Tulungagung 38. Nasabah selalu melakukan penyetoran tabungan mudharabah di BMT HARUM Tulungagung 39. Nasabah jarang melakukan transaksi menabung di BMT HARUM Tulungagung | 37,38,39 | 3 |

H. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan.¹⁰³Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku responden. Cara menyusun instrumen pada penelitian ini adalah menjadikan variabel-variabel penelitian sebagai titik tolak, kemudian indikator pada setiap variabel dijabarkan menjadi butir – butir pertanyaan atau pernyataan.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰⁴ Dimana teknik pengumpulan data ini, efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup/terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Kalau kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Menurut Sutrisno Hadi

¹⁰³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: RajaWali Press, 2013), hlm 151

¹⁰⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2013),hlm 199

mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹⁰⁵Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan dan data-data. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa dan lain-lain.

Dilihat dari penjelasan diatas,teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan koesioner atau angket dan dokumentasi.

I. Analisis Data

Kata *analysis* berasal dari bahasa Greek, terdiri dari kata “*ana*” dan “*lysis*”.*Ana* artinya atas (*above*), *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan. Secara definitif ialah: “*analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure*” yang dikemukakan oleh Lan Dey.¹⁰⁶ Kerlinger adalah penelitian kuantitatif, dia mendefinisikan analisis data sebagai berikut “*analysis means*

¹⁰⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif dan R&D)*..... hlm 329

¹⁰⁶Moh, Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kulitatif*,(Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), hlm 353

the categorizing, ordering, manipulating and summarizing of data to obtain answer to research questions”.

Dari definisi analisis data Kerlinger di atas ternyata bahwa analisis data mencakup banyak kegiatan, yaitu mengkategorikan data, mengatur data, memanipulasi data, menjumlahkan data, mentabulasi data yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian.¹⁰⁷ Dalam penelitian kuantitatif, tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan di *test*.

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 menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁰⁸ Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen pengukuran yang digunakan, artinya mampu mengungkapkan apa yang akan diukur. Suatu instrumen berupa kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan apa yang

¹⁰⁷Moh, Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kulitatif*.....hlm 354

¹⁰⁸Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm 207

akan diukur.¹⁰⁹Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditan suatu instrumen.Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi.Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti mempunyai validitas yang rendah.Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.¹¹⁰Instrumen yang bervalid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.¹¹¹

Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebut bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensinya internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel.¹¹²

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut

¹⁰⁹Wayan Koster dan Bodiono, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Problematika Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm 370

¹¹⁰Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Kedua*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2006), hlm 168

¹¹¹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm 173

¹¹²Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm 96

sudah baik. Instrumen yang baik itu tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalannya (dapat dipercaya).¹¹³ Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.¹¹⁴ Analisis reliabilitas merupakan analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner atau angket.¹¹⁵

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.¹¹⁶ Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Menurut Triton bahwa skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapannya *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel

¹¹³Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Kedua*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2006), hlm 178

¹¹⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm 173

¹¹⁵Wayan Koster dan Bodiono, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Problematika Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm 167

¹¹⁶Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm 97

- c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel

3. Uji Normalitas

Uji normalitas suatu variabel tidak selalu diperlukan dalam analisis akan tetapi hasil uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas data, penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Ghozali mengatakan bahwa jika hasil *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan hasil lebih besar dari 0,05 maka data residual terdistribusi secara normal namun bila hasilnya lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi secara normal.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi atau data normal atau mendekati normal.¹¹⁷ Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.¹¹⁸ Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka akan digunakan uji statistik non parametrik.¹¹⁹

¹¹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm 212

¹¹⁸Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), hlm 109

¹¹⁹Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm 153

4. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif yaitu dimana data yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka. Dalam pengujian data diatas dapat diketahui hasil pengolahan datanya sebagai berikut:

a. Uji Multikolinier

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika terjadi kolerasi maka terjadi problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel independen.¹²⁰ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance yang lebih kecil dari pada 0,10 atau nilai VIF (*Tolerance dan Inflation Factor*) yang lebih besar dari pada nilai 10. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya:

- 1) Dengan melihat *varians inflation factor* (VIF) pada model regresi
- 2) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (R^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2)

¹²⁰Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS statistik parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001), hlm 203

3) Dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*.

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menemukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.¹²¹ Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas.

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot*. Tidak terdapat heterokedastisitas: penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola, titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik – titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.¹²² Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika:

¹²¹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm 79

¹²²Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*.....hlm 79

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpulkan hanya di atas atau di bawah saja
- 3) Penyebarannya titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.¹²³

5. 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 erdasarkan 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*).

Rumus regresi linier berganda antara lain:¹²⁴

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3..... + b_nX_n$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung)

¹²³V, Wiratna Sujarweni, *SPPS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm 186-187

¹²⁴Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 108

X_1 = Variabel Bebas (Pengaruh Kualitas)

X_2 = Variabel Bebas (Citra Produk Tabungan *Mudharabah*)

a dan b_1, b_2, b_3 = Konstanta

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan dua atau lebih variabel bebas.¹²⁵ Sesuai dengan tujuan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel independent (X_1, X_2) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh X_1 dengan Y, X_2 dengan Y, menggunakan teknik korelasi sederhana. Kemudian untuk mencari pengaruh X_1, X_2 , secara bersama-sama terhadap Y menggunakan korelasi ganda. Sehingga diperoleh hasil positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.

6. Uji Hipotesa

a. Uji secara parsial (Uji T)

Uji t pada satu populasi akan menguji apakah rata-rata populasi sama dengan suatu harga tertentu.¹²⁶ Uji t dapat dilakukan jika dipenuhi asumsi tertentu yakni: varian kedua populasi yang diuji sama dan

¹²⁵ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*..... hlm 56

¹²⁶ Singgih Santoso, *Seri Solusi Berbasis IT Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 2006 hlm 35-36

sampel yang diambil berdistribusi normal, atau mendekati normal atau bisa dianggap normal.

Uji T digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing 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.¹²⁷

b. Uji F

ANOVA sering juga disebut juga uji F. Tujuan uji ANOVA (analisis varian) sama dengan uji T, yakni menguji rata-rata populasi hanya disini yang akan diuji lebih dari dua rata-rata populasi. Sedangkan tujuan dari uji F adalah untuk menguji apakah varian dua populasi sama atukah berbeda. Asumsi ANOVA yakni data sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal atau dianggap normal. Populasi tersebut mempunyai varian yang sama dan sampel tidak berhubungan satu dengan yang lain.¹²⁸

ANOVA atau *analysis of Variance* adalah analisis komparatif lebih dari dua variabel atau lebih dari dua rata-rata. Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi artinya data sampel dianggap dapat

¹²⁷Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2002), hlm 168

¹²⁸Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2006), hlm 51

mewakili populasi. ANOVA lebih dikenal dengan Uji F (*Fisher Test*), sedangkan arti variasi atau varians itu asal-usulnya dari pengertian konsep “*Mean Square*” atau Kuadrat Rerata (KR) rumus sistematikanya:¹²⁹

$$KR = \frac{JK}{dk}$$

Dimana:

JK = Jumlah Kuadrat (*some of square*)

dk = Derajat Kebebasan (*degree of freedom*)

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 variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Begitu pula sebaliknya.

7. Koefisien Determinasi (R^2)

R Square (R^2) atau kuadrat r menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.¹³⁰ Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan, citra produk tabungan mudharabah terhadap

¹²⁹Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 13

¹³⁰Dwi Priyatno, *Lima Jam Belajar SPSS*.....hlm 145

loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung. Hasil R^2 dapat dilihat pada tabel *Model Summary* pada kolom *R Square*. Pengujian koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 17.0 *For Windows*.

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.¹³¹ Besar 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. Dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

¹³¹Duwi Priyanto, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hlm 56