

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN**

#### **1) Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

#### **2) Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian Asosiatif yang artinya adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan metode ini bertujuan untuk meramalkan, menjelaskan dan mengontrol suatu gejala atau peristiwa.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 8.

<sup>2</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung : Alfabeta, 2015). Hlm :142

## **B. POPULASI, SAMPEL DAN SAMPLING**

### **1) Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pada BTM Surya Madinah jumlah populasi anggota adalah 490 anggota.

### **2) Sampling dan Sampel**

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>3</sup> 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

---

<sup>3</sup> Ibid. Hal :151

populasi tersebut.<sup>4</sup> Penentuan pengambilan sampel sebagai berikut: apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25%.<sup>5</sup> Berdasarkan pendapat Arikunto, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = 10\% \times N$$

$$n = 10\% \times 490 = 49 \text{ (jadi jumlah dari sampel adalah 49 sampel).}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Dasar pengambilan keputusan saampel adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti, tentunya jika sampelnya besar maka hasilnya juga akan lebih baik.

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* ( Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 81.

<sup>5</sup> [Widisudharta.weebly.com/metode-penelian-skripsi](http://Widisudharta.weebly.com/metode-penelian-skripsi). Diakses tanggal 23 Februari 2017 pukul 18.56 WIB.

## C. SUMBER DATA, VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN

### 1) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh, sumber data dibagi menjadi tiga bertujuan untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data penulisan, sumber data dalam penelitian ini adalah :<sup>6</sup>

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. Sumber data dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
- b. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Sumber data ini dapat memberikan gambaran mengenai situasi dan kondisi ataupun keadaan-keadaan lain yang berhubungan dengan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan. Data diam adalah berupa : gedung Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT RinekaCipta, 2006), hlm. 129

Sedangkan untuk data bergerak adalah kinerja dari para karyawan atau kegiatan transaksi yang sedang berlangsung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Data ini diperoleh melalui teknik dokumentasi khususnya yang dimiliki oleh pihak Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan yaitu data mengenai Jumlah anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

## 2) Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 38

Variabel penelitian dari penelitian diatas verifikasinya adalah sebagai berikut :

a. Variabel x

Variabel x adalah sebagai variabel bebas, yaitu produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner*.

b. Variabel y

Variabel y dalam hal ini adalah tingkat kepuasan anggota yaitu sebagai variabel terikat, artinya keberadaan variabel dipengaruhi oleh variabel y.

### 3) Skala 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. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ibid., hal., 93

Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan skor likert (digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial)<sup>9</sup> :

Jawaban :

Sangat Setuju	skor	5
Setuju	skor	4
Cukup Setuju	skor	3
Tidak Setuju	skor	2
Sangat Tidak Setuju	skor	1

#### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, kuesioner, dokumentasi, dan kepustakaan.

1. Observasi, yaitu kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra, jadi observasi dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Observasi ada dua yaitu observasi non sistematis (dilakukan dengan tidak menggunakan instrument pengamat), observasi sistematis

---

<sup>9</sup> Dr. Deni Darmawan. Metode Penelitian Kuantitatif. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013). Hlm, 169

(dilakukan dengan menggunakan pedoman sebagai instrument pengamat).<sup>10</sup>

2. Angket atau kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>11</sup> Untuk mengumpulkan data-data dari responden, peneliti menggunakan teknik kuesioner sebagai instrumen penelitian yang berupa serangkaian pertanyaan kepada responden daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban, dalam pengambilan data melalui kuesioner metode yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :
  - a. Menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dengan jumlah responden sebanyak 49 anggota.
  - b. Memberikan penjelasan kepada responden tentang cara pengisian kuesioner.
  - c. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden.
  - d. Menganalisis dan mengolah hasil dari jawaban responden.

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT RinekaCipta, 2006), hlm. 156-157

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm, 151

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

NO	Variabel	PERTANYAAN	NO. Item
1	Produk (X1)	Logo dan moto	1-4
		Menciptakan merek	
		Menciptakan kemasan	
		Keputusan label	
2	<i>Tangibles</i> (X2)	Lokasi	5-8
		Layout	
		Penampilan fisik karyawan	
		Layout, penampilan fisik karyawan dan lokasi.	
3	Pelayanan <i>Frontliner</i> (X3)	Menjaga dan memperhatikan	9-12
		Spontan	
		Penyelesaian masalah	
		Perbaikan dengan memberikan informasi	
4	Kepuasan Anggota (Y)	Memperkecil kesenjangan	13-16
		Perbaikan proses pelayanan	
		Kesempatan menyampaikan keluhan	
		Mengembangkan dan enerapkan sesuai dengan situasi pemasaran	

Sumber : Data diolah. 2017

3. Dokumentasi, dalam melaksanakan metode ini peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan lain-lain.<sup>12</sup>
4. Kepustakaan, yaitu kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut bisa diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet dan sumber-sumber lain.

---

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT RinekaCipta, 2006), hlm, 158

## E. ANALISIS DATA

### 1) Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Sedangkan reliabilitas adalah kemampuan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Uji reliabilitas, skala yang digunakan menggunakan skala Alpha Cronbach dengan ukuran sebagai berikut :<sup>13</sup>

- a) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- b) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti sedikit reliabel.
- c) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- d) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- e) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Sedangkan validitas dapat diukur dengan cara bila korelasi (*corrected item total*) setiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

---

<sup>13</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : PT. Prestasi Pustaka, 2009), hal 94-97

## 2) Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas Data, uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data dengan gambar P-PLOT adalah dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>14</sup>
  
- b. Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dalam sebuah data. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati grafik *scatter plot* pada *output* SPSS. Jika titik-titiknya membentuk pola tertentu (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan telah terjadi heterokedastisitas, dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya menyebar, maka diidentifikasi tidak terdapat masalah heterokedastisitas.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> [Googleweblight.com/?lite\\_url=http://www.konsistensi.com/2014/08/uji-normalitas-grafik-histogram-plot](http://www.konsistensi.com/2014/08/uji-normalitas-grafik-histogram-plot). Diakses tanggal 25 Februari 2017 pukul 19.04 WIB

<sup>15</sup> <http://www.konsistensi.com/2015/01/uji-heteroskedastitas-dengan-grafik>. Diakses tanggal 25 Februari 2017 pukul 19.14 WIB

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent), model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal. Untuk melihat nilai tolerance yaitu : Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

Selanjutnya untuk melihat nilai VIF adalah : jika nilai VIF lebih besar dari pada 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas, jika jika nilai VIF lebih kecil dari pada 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

### 3) Regresi Linier Berganda

Regresi adalah garis penduga yang berfungsi menduga kejadian yang terjadi pada populasi berdasarkan data sampel.<sup>16</sup> Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan anggota

---

<sup>16</sup> Ali Maulidi, AC, MA. *Teknik Belajar Statistika 2*. (Jakarta : ALIM'S PUBLISHING, 2015). Hal : 22.

(variabel dependen) dengan pengaruh produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* (variabel independen).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + E$$

Keterangan :

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi masing-masing variabel

$X_1$  = Sarana dan prasarana

$X_2$  = etika kerja

$X_3$  = kompensasi

E = error term (variabel pengganggu) atau residual.

#### 4) Korelasi

Korelasi adalah hubungan keeratan secara khusus antara 2 variabel atau lebih.<sup>17</sup> Untuk mengukur korelasi produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah, menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara x dan y

$\sum X$  = Jumlah X

---

<sup>17</sup> Sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*. (Bandung : Alfabeta, 2015). Hal : 22

- $\Sigma Y$  = Jumlah Y
- $\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat X
- $\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat Y
- $\Sigma XY$  = Jumlah perkalian X dan Y
- N = Jumlah responden

Untuk mengetahui lemah dan kuatnya hubungan antara x dan y, secara sederhana dapat diterapkan berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 3.2

Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan

No	Nilai korelasi	Tingkat hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,100	Sangat kuat

Sumber : Syofian Siregar. Metode Penelitian Kuantitatif. 2013

### 5) Koefisien Determinan

Koefisien determinasi adalah suatu indikator yang menunjukkan besarnya varians variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen

secara serentak terhadap variabel independen.<sup>18</sup> Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

## 6) Uji Hipotesis

### a. Uji T (T-test)

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.<sup>19</sup>

### b. Uji F (F-test)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai  $\alpha$  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

---

<sup>18</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS* ( Yogyakarta : Gava Media, 2013), hal 56

<sup>19</sup>Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*., hal.149

(bersama-sama). Begitu juga sebaliknya.<sup>20</sup> Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1$  : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

- 1) Nilai Sig.  $> \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima
- 2) Nilai Sig.  $\leq \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_1$ .

---

<sup>20</sup>Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elekmedia Komputindo, 2002), hal. 168

