

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif. Pendekatan yang memungkinkan pencatatan hasil penelitian dalam bentuk angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹¹⁶ Menurut Sugiono, penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh dari variabel bebas (*Independen*) terhadap variabel terikat (*Dependen*) pada penelitian ini.¹¹⁷ Menurut Tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antara variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.¹¹⁸

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antara variabel, memverifikasikan teori, melakukan prediksi, dan generasi. Perilaku

¹¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011 cet 14), hlm. 8

¹¹⁷ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 11

¹¹⁸ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras), hal 99

kuantitatif akan mencandra fenomena berdasarkan pada teori yang dimilikinya. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik. Teori-teori yang diajukan dalam penelitian kuantitatif dijadikan sebagai setandar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik. Sebuah kebenaran etik. Sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti.¹¹⁹

Dalam penelitian ini data-data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada jumlah responden. Pengelolaan data tersebut menggunakan alat bantu dengan SPSS untuk mendapatkan hasil yang diinginkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptifkomparatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.¹²⁰ Sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu analisis asosiatif. Analisis asosiatif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji ada tidaknya

¹¹⁹ Usman Rainse dan Abidin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal., 19-20

¹²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*,... hal. 11

hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih.¹²¹ Dalam judul penelitian kali ini, peneliti menjelaskan apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

B. Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady dalam bukunya Sugiyono, 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.¹²² Kotlinger dalam bukunya Sugiyono juga menyatakan bahwa variabel konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari.⁷ Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian, adapun variabel-variabel tersebut adalah:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Menurut kamus besar bahasa Indonesia biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Puguh Suharso juga menyebutkan independet variabel atau variabel bebas (X)

¹²¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal.101.

¹²² Sugiyono, *Metode Penelitian*,... hal. 38

atau variabel *predictor*, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan positif dan negatif.¹²³ Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik biografis dan kepemimpinan.

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut dengan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹²⁴ Pendapat lain menyatakan variabel terikat atau disebut juga variabel kriteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian.¹²⁵ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

C. Populasi, Sampel Penelitian dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.¹²⁶ Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹²⁷

¹²³ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hal. 36.

¹²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*,... hal. 11.

¹²⁵ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*,... hal. 06.

¹²⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hal.150.

¹²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 8

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa populasi dari penrlitian ini adalah keseluruhan objek atau subjek yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah atau anggota di BMT Palawan Tulungagung yang berjumlah 11.772 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan mnyebabkan suatu penelitian akan menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru hal ini karena hal ini tidak dapat mewakili populasi.¹²⁸

Jadi sampel adalah dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang mewakili ciri-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 (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah atau anggota BMT Pahlawan Tulungagung. Penelitian mengambil sampel berjumlah 99 responden dari 11.772 nasabah yang ada di BMT Pahlawan.

Jumlah sampel juga sangat tergantung faktor-faktor yang lain seperti biaya, fasilitas, waktu yang tersedia, populasi yang ada ataupun yang tersedia

¹²⁸ Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

untuk dijadikan sampel, serta tujuan penelitian (apakah menguji teori atau untuk mengambil generalisasi).¹²⁹

3. Teknik Sampling penelitian

Untuk menentukan sampel digunakan yang namanya teknik pengambilan sampel atau teknik sampling. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang akan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.¹³⁰ Sedangkan teknik yang digunakan adalah teknik *sample random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari satu negara, provinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.¹³¹

Dalam penentuan sampel apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang sudah diketahui

¹²⁹ Sugiono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2015), hal.218

¹³⁰ Soeranto dan Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP YKPN, 2003), hal. 106

¹³¹ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 150-152

jumlah anggota populasinya dan juga nama-nama anggota populasi yaitu menggunakan rumus dari taro Yamane atau Solvin sebagai berikut:¹³²

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi = 11.772 responden

e² : eroe level (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumusan diatas diketahui populasi sebanyak 11.772 orang, maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} = \frac{11.772}{1 + (11.772)(0,1)^2} = \frac{11.772}{118,72} = 99,157 \text{ atau } 99 \text{ sampel}$$

D. Sumber Data, Variabel dan Sekala Pengukuran

1. Sumber Data

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.¹³³ Sumber data dalam penelitian dikelompokan menjadi dua macam yaitu:

¹³² Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 254

¹³³ Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41.

- a. Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh dari individu yang berkaitan atau sumber informasi yang langsung mempunyai wewenang dan tanggungjawab terhadap pengumpulan data.¹³⁴
- b. Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber kedua yang dapat diperoleh melalui buku, brosur, dan artikel yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian ini.¹³⁵

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer ini diperoleh secara langsung dari nasabah BTM Pahlawan Tulungagung yang diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.¹³⁶ Menurut fungsinya dalam penelitian variabel dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas (*Independent*) adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang

¹³⁴ Marzuki, *Metodologi Riserch*, (Yogyakarta: Nanindita Offiset, 1983), hal.55.

¹³⁵ Ahmad Tanzh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 52-54

¹³⁶ Marzuki, *Metodologi Riserch*,... hal.55.

diobservasi.¹³⁷ Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal .

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (*Dependent*) adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintriduksi, pengubah atau mengganti variabel bebas. Variabel terikat yang terdapat dalam penelitian ini adalah Loyalitas nasabah.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendekatan interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹³⁸

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner atau angket dalam penelitian ini adalah para responden yang disusun dengan menggunakan lima alternatif jawaban atau tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator yang terukur tersebut dijadikan tolak ukur untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan

¹³⁷ Chilod Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.118.

¹³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal.37

yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata-kata.¹³⁹

Sekal likert digunakan untuk mengukur sikap atau gejala sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dibriakn skor sebagai berikut:¹⁴⁰

- | | | |
|----|---------------------|-----|
| a. | Sangat setuju | : 5 |
| b. | Setuju | : 4 |
| c. | Netral | : 3 |
| d. | Tidak setuju | : 2 |
| e. | Sangat tidak setuju | : 1 |

Dalam menganalisis ini untuk mengetahui adanya pengaruh, arah dan kekuatan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan statistik metode regresi linier berganda. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kuaias pelayanan dan komunikasi interpersonal.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.¹⁴¹ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik penyebaran angket.

¹³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*,... hal.224.

¹⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,... hal.87.

¹⁴¹ Ahmad Tanzeh, *metodologi penelitian praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.83.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.¹⁴² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Peneliti menggunakan Kuesioner tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuisisioner ini bisa disebut dengan kuisisioner bentuk *check list*.

Untuk penelitian kuantitatif dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan” ini, data dikumpulkan dengan cara membagikan Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.¹⁴³

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama.¹⁴⁴ Menurut Arikunto “instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih

¹⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian*,... hal. 92.

¹⁴³ *Ibid*,... hal.142

¹⁴⁴ Muhamad, *Metode Penelitian*,... hal. 114

baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”¹⁴⁵.

Untuk memudahkan penyusun instrumen, maka dipergunakan “matrik pengembangan instrumen” atau “kisi-kisi instrumen”¹⁴⁶, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Kualitas Pelayanan (X1) Fendy Tjiptonio dan Gregorius Chandra, <i>Service Wisata dan Setisfaction</i> . (Yogyakarta: Andi, 2005)	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kesiapan karyawan dalam menangani nasabah 2. Kecepatan dalam melayani nasabah
		2. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah 2. Karyawan mempunyai ketrampilandan tanggung jawab dalam bekerja
		3. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Ruang dan fasilitas yang memadai 2. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
		4. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Karyawan cepat tanggap saat nasabah dalam kesulitan 2. Karyawan yang mempunyai perhatian personal kepada nasabah
		5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kesiapan karyawan dalam melayani nasabah 2. Kecepatan nasabah dalam melayani

¹⁴⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, (Jakarta: Rineka Cipa, 2002), hal. 136

¹⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*,... hal. 179-180

			nasabah
2.	Komunikasi Interpersonal (X2) Arni Muhammad, <i>Komunikasi Organisasi</i> ,(Jakarta: Bumi Aksara, 2002)	1. Keterbukaan (<i>Openness</i>)	1. Karyawan selalu terbuka saat berinteraksi kepada nasabah 2. Karyawan mudah merespon lawan bicara/nasabah 3. Karyawan memberikan informasi yang sebenarnya terkait produk-produk BMT
		2. Empati (<i>Empaty</i>)	1. Karyawan tidak mudah terbawa degan perasaan lawan bicara/nasabah 2. Karyawan memahami apa yang dirasakan lawan bicara/nasabah
		3. Sikap mendukung (<i>Supportiveness</i>)	1. Karyawan Tidak menghakimi perkataan yang disampaikan lawan bicara/ nasabah 2. Karyawan tidak memiliki motivasi tertentu yang terpendam
		4. Sikap positif (<i>Positiveness</i>)	1. Memberikan penilaian positif kepada lawan bicara/ nasabah 2. Menerima dirisebagi orang yang penting dan bernilai bagi lawan bicara.
		5. Kesetaraan (<i>Equality</i>)	1. Mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pendapat dan keyakinan
3.	Loyalitas Nasabah (Y) Agus Eko Sujianto, <i>Membangun Loyalitas Nasabah</i> ,(Yogyakarta: Lingkar Media, 2014),	1. <i>Say Positive Things</i> (menyampaikan hal positif kepada orang lain)	1. Mengatakan keunggulan BMT Pahlawan kepada orang lain. 2. Tidak mengatakan hal negatif kepada orang lain
		2. <i>Reccommend Friend</i> (merekomendasikan kepada teman)	1. Menawarkan kepada orang lain untuk menjadi nasabah BMT Pahlawan

			2. Mengajak orang lain untuk menjadi nasabah BMT Pahlawan
		3. <i>Continue Purchasing</i> (transaksi ulang secara terus menerus)	1. Tetap akan melakukan transaksi di BMT Pahlawan 2. Tidak berfikir untuk beralih ke Lembaga keuangan lain 3. Meningkatkan jumlah dana di BMT Pahlawan 4. Memberikan ucapan terimakasih kepada BMT Pahlawan

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data.¹⁴⁷ Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus di ukur alat itu.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan variabel data yang diteliti secara tepat.

¹⁴⁷ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 74.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*.¹⁴⁸ Ketentuan validitas instrumen sah apabila hasil $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$.

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.¹⁴⁹ Jadi dalam berbagai waktu hasil yang diukur tersebut menunjukkan hasil yang tetap.

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen

¹⁴⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hal.95.

¹⁴⁹ Nasution, *Metode Research*,... hal.76.

berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.¹⁵⁰

Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel.
- 3) Nilai Alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel.
- 5) Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.¹⁵¹ Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Data yang mempunyai distribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric-test*.¹⁵² Untuk data yang tidak mempunyai distribusi normal tentu saja analisisnya harus menggunakan *non*

¹⁵⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*,... hal.97.

¹⁵¹ Imam Ghazali, *Analisis Multifarite SPSS*,(Semarang: Badan Penerbit Universitas Deponogoro, 2005),hlm. 110.

¹⁵² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*,... hal.77-78.

parametric-test. uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik diterapkan.

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolomogrof-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.¹⁵³

3. Pengujian Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Berdasar pendapat ini, uji normalitas data bukan satu-satunya cara untuk menyimpulkan bahwa model regresi linear berganda adalah baik. Tetapi harus didukung oleh pengujian statistika lainnya. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa autokorelasi, multikolinieritas, dan heterokedastisitas tidak terdapat dalam penelitian ini atau data yang dihasilkan berdistribusi normal. Apabila hal tersebut tidak ditemukan maka asumsi klasik regresi telah terpenuhi. Pengujian asumsi klasik ini terdiri dari:

a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas.¹⁵⁴

¹⁵³ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal. 55

¹⁵⁴ Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta:GAVA MEDIA,2013), hal.60.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan 3; (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.¹⁵⁵

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

VIF adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai *t*. Sarwoko mengemukakan bahwa beberapa alternatif perbaikan karena adanya multikolinieritas yaitu: (1) memberikan saja; (2) menghapus variabel yang berlebihan; (3) transformasi variabel multikolinearitas dan (4) menambah ukuran sampel.¹⁵⁶

¹⁵⁵ Agus Sujianto, *Aplikasi Statistikibid*, hal.80.

¹⁵⁶ Agus Sujianto, *Aplikasi Statistikibid*, hal.79.

Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:¹⁵⁷

- 1) Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- 2) Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinearita

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Cara untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung digunakan alat analisis regresi berganda. Penggunaan analisis regresi berganda dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat.

Adapun persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :¹⁵⁸

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + +E$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Loyalitas Nasabah)

X_1 = Variabel bebas 1 (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel bebas 2 (Komunikasi Interpersonal)

α = Nilai konstanta

b_1 = Koefisien 1

¹⁵⁷ Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FE-UNP, 2010), hal 93.

¹⁵⁸ Ali Maulidi, *Teknik Memahami Statiistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2012), hal. 84

b_2 = Koefisien 2

E = nilai error (variabel pengganggu) atau residual

5. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-t dan uji-F.

a. Uji t (t -test)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), terhadap Loyalitas Nasabah (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah.

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah.

b. Uji F (F-test)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

F-tes digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah.

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah.

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah.

6. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.¹⁵⁹ Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir

¹⁵⁹ Priyatno, *Analisis Korelasi*, ... hal.56

semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross-section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai data koefisien determinasi tinggi.¹⁶⁰

¹⁶⁰ Dergibson, S. Sugiarto, *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2006), hal. 259