

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari dua variable independen terhadap satu variable dependen dalam peneruh kualitas layanan dan fasilitas produk lembaga keuangan sehingga nasabah menjadi puas atas layanan dan produk yang diberikan oleh lembaga keuangan atau BMT Dinar Amanu¹. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan².

Menurut Usman Rianse dan Abdi dalam bukunya, penelitian kuantitatif merupakan hasil perpaduan antara *mazhabmarburg* yang berkolaborasi dengan aliran *filsafat positivme*³. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembangan penelitian kuantitatif adalah dapat

¹ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif.(Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal 30

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2011 cet 14), hlm. 8

³ Usman Rianse dan Abdi, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 19.

dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Yaitu antara pelayanan dan keunggulan produk yang keberadaannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BMT Dinar Amanu. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala⁴.

B. Variable Penelitian

Variable penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian di tarik kesimpulannya. Variable dalam penelitian kuantitatif ini dibagi menjadi dua yaitu variable dependen (terikat) dan variable independen (bebas).

Menurut Hata dan Farhadi Secara teoritis variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang lain. Variable juga di artikan lain yaitu merupakan atribut bidang keilmuan kegiatan tertentu⁵. Dilihat dari bentuk hubungan kausa yaitu sebab akibat, maka variable tersebut dibedakan

⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: CV Alfabeta, 1999) hal. 11

⁵ Sugoyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal 60.

menjadi dua kategori yaitu variable bebas (Y) dan variable terikat (X). Variable bebas (X) adalah variable perlakuan pengaruh terhadap variable terikat. Variable terikat (Y) adalah variable yang timbul akibat variable bebas atau respon dari variable bebas. Oleh sebab itu variable terikat menjadi tolak ukur atau indicator keberhasilan variable bebas⁶.

Dari jenis penelitian ini jenis variable dapat diuraikan sebagai berikut:

Variable bebas (X) : (X1) = Kualitas Layanan

(X2) = Fasilitas Layanan

Variable terikat (Y) : Kepuasan Nasabah

C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

a. Populasi Penelitian

Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yaitu semua nasabah yang ada di BMT Dinar Amanu Panjerejo (apabila nasabahnya 750 maka yang di ambil hanya 10% nya saja yaitu 75)⁷. Sehingga obyek dapat menjadi sumber dat dari penelitian. Populasi di tentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut.

- a) Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
- b) Populasi itu dapat diidentifikasi cirri-cirinya.

⁶ Nasadjana, *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah-Skripsi-Tesis-Disertai*, (bandung: Sinar Baru Argasindo, 2001), hal 24

⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*.(Jakarta:PT Fajar Interpretama Mandiri,2013), hal 30

- c) Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik.

Macam populasi ada dua yaitu: pertama, populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.

Agar sampel yang kita ambil dapat benar-benar mewakili populasinya, kita perlu suatu standar ataupun cara dalam menentukan Sampel. Terdapat banyak cara maupun rumus untuk menentukan jumlah sampel, salah satunya adalah menggunakan rumus Slovin yang sederhana dan mudah dihitung. Secara Matematis, Rumus Slovin yang kita gunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

b. Sampel Penelitian

Dalam pengambilan sample digunakan teknik pengambilan sample parametric. Parametric adalah ilmu statistic yang mempertimbangkan jenis sebaran atau distribusi data, yaitu apakah data penyebaran secara normal atau tidak, dengan kata lain data yang

akan dianalisis menggunakan statistic parametric harus memenuhi asumsi kenormalitasan.

c. Sampling Penelitian

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Simple random sampling* adalah suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Dengan teknik semacam itu maka terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan, dalam arti memiliki kesempatan yang sama, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti. Teknik ini merupakan teknik yang paling objektif, dibandingkan dengan teknik-teknik sampling yang lain.

Dalam penelitian ini pertimbangan yang diambil secara sengaja dengan persyaratan sampel yang diperlukan, tujuan digunakan teori *Simple random sampling* ini untuk mengetahui pengaruh variable yang diteliti terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini respondennya adalah nasabah yang berada di BMT Dinar Amanu Panjerejo saat pengumpulan data secara koesioner. Sedangkan obyek penelitian ini adalah kualitas layanan dan fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah di BMT Dinar Amanu.

D. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket . angket atau kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos atau diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab dibawah pengawasan peneliti⁸. Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sample atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas.

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variable yang diteliti. Sesudah itu barulah dipapakan prosedur pengembangan instrument pengumpulan atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrument-instrumen yang digunakan sesuai dengan variable yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya⁹.

Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan “*matrix pengembangan instrument*” atau “*kisi-kisi instrument*”¹⁰, yaitu sebagai berikut:

⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras,2011), hal 83

⁹ Tim Penyusun, *Pediman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung,2004), hal 24-25

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*,hal 149

No	Variable	Indicator	Sumber
1.	Kualitas Layanan (X1)	Berwujud	Rambat Lupiya dan A. Hamdan yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa.
		Keandalan	
		Ketanggapan	
		Jaminan dan kepastian	
		Empati	
2.	Fasilitas Produk (X2)	Mesin penghitung uang	Skripsi Arya Maman Putra Dkk Yang Berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah
		Karyawan BMT datang kerumah nasabah	
		Alat-alat kantor	
		Dapat memudahkan nasabah membayar tanpa datang ke BMT	
		Door to door	
3.	Kepuasan nasabah (Y)	Mutu Produk	Buku Manajemen Pemasaran yang ditulis oleh Philip Kotler Yang Berjudul
		Harga	
		Service Quality	

		Kemudahan	Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol
--	--	-----------	---

E. Sumber Data dan Skala Pengukuran

a. Sumber Data

Dalam proposal penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah dengan menggunakan data primer dan skunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atas obyek penelitian, sedangkan data skunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data primer dan skunder dalam penelitian ini dapat di peroleh dari angket maupun data –data yang sudah ada di dalam BMT Dinar Amanu.

b. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam proposal penelitian ini menggunakan skala Likret. Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Jawaban responden berupa pilihan dari pilihan tersebut dibagi menjadi lima alternative yang ada yaitu:

1. SS : Sangat Setuju : 5
2. S : Setuju : 4
3. R : Ragu-Ragu : 3
4. TS : Tidak Setuju : 2
5. STS: Sangat Tidak Setuju : 1

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah:

a. **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.¹¹

Dimana dalam penelitian peneliti bertindak sebagai *Observe* dan objek yang diteliti atau observasi adalah BMT Dinar Amanu . dalam observasi ini peneliti ingin memperoleh data tentang bagaimana kualitas layanan di BMT Dinar Amanu dan cara menawarkan produk BMT sehingga nasabah tersebut merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Pihak BMT.

b. **Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan kepada responden untuk di jawab¹². Angket yang digunakan oleh peneliti sebagai penelitian adalah instrumen peneliti.

c. **Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kuantitatif dengan melihat kepuasan nasabah-nasabah atas layanan dan fasilitas produk yang ditawarkan oleh pihak lembaga keuangan itu

¹¹ Soeratno dan Lincilin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Ed. Revisi*, (Yogyakarta: (UPP)AMPN YKPN, 1999), hal 89

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*,hal 194

sendiri. Istilah documenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis.

G. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data terbagi menjadi dua yakni kegiatan mendeskripsikan data dan melakukan uji statistik (inferensi). Kegiatan mendeskripsikan data adalah menggambarkan data yang ada, guna memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Kegiatan mendeskripsikan data dapat dilakukan dengan pengukuran statistik deskriptif.

Dalam proposal penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan uji regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui Pengaruh antar variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode:

1. Uji validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang

seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.¹³

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa:

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.¹⁴

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh Sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:¹⁵

1. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
2. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
3. Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
4. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
5. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2014), hal, 135.

¹⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97.

¹⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*., hal. 97

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.¹⁶

b. Uji Multikolinearitas

Adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel independen dari model yang ada menandakan adanya gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Jika terjadi multikolinearitas maka kesalahan standar untuk masing-masing koefisien yang diduga semakin besar dan nilai t akan menjadi rendah. Akibat lainnya adalah akan sulit mendeteksi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantungnya.¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu gejala asumsi klasik yang lain adalah heteroskedastisitas di mana terdapat hubungan antara nilai

¹⁶ Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal 272.

¹⁷ Sumanto, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014) hal 165.

residual dengan variabel bebas. Deteksi dengan melihat sumbu X dan Y yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka telah terjadi heterokedastisitas. Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.¹⁸

d. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi.¹⁹ Uji auto kolerasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak ada autokolerasi
- 2) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan.
- 3) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokolerasi.²⁰

¹⁸ Sumanto, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014) hal 169.

¹⁹ Sumanto, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014) hal 170.

²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal 80

4. Uji Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independent (X_1 - X_2) 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. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b = koefisien dari variabel bebas (X)

X_1 = kualitas layanan

X_2 = fasilitas produk

e = eror

Untuk menginterpretasikan hasil regresi yang diperoleh, maka penulis melakukan uji hipotesis dengan menggunakan Uji-T, dan Uji-F.

5. Uji hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data baik dari percobaan yang terkontrol maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah

hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika keadaan tersebut hampir bisa mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya.

Dalam pengujian hipotesis kita harus menentukan tolok ukur penerimaan dan penolakan yang didasarkan pada peluang penerimaan dan penolakan H_0 itu sendiri. Karena ketidak-tahuan apakah H_0 atau H_1 yang benar maka kita harus mencoba membuat keseimbangan dari keduanya.

1) Uji Individu (Uji T)

Uji T merupakan pengujian masing-masing variabel bebas (Independent variable) secara sendiri-sendiri yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dengan menganggap variabel dependent lain constant (ceteris paribus). Hipotesis:

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya secara individu variabel independent tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya secara individu ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

- Jika nilai t statistik $>$ t tabel maka hipotesis H_a diterima (H_0 ditolak).
- Jika nilai t statistik $<$ t tabel maka hipotesis H_0 diterima (H_a ditolak)

2) Uji Serentak (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji hubungan semua variable independen terhadap variable dependent secara bersama (serempak).

- Jika probabilita F statistik $> 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak (H_a diterima).
- Jika probabilita F statistik $< 0,05$ maka hipotesis H_0 diterima (H_a ditolak).

Secara serentak tidak mempengaruhi variable dependent. Begitu pula sebaliknya, apabila probabilita F statistik lebih besar dari $0,05$ maka variable independent secara serentak mempengaruhi variable dependent.

Untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik, untuk memastikan apakah model regresi linier berganda yang digunakan tidak terdapat masalah normalitas, multikolonieritas, heterokedaksitas, dan autokorelasi. Jika semua itu terpenuhi berarti bahwa model analisis regresi telah layak digunakan.²¹

6. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen. Nialai koefisien determinan adalah antara nol dan

²¹ Damodar N Gujarati, *Dasar-dasar Ekonometrika, jilid 2 (edisi 3)*, (Jakarta: Erlangga, 2009).

satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen²². Koefisien determinasi adalah bagian dari keragaman total variabel takbebas (Dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas (Independen)²³.

Rumus yang digunakan adalah

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

Ket:

R^2 = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Kolerasi

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.hal.87

²³ Suharyadi, Purwanto. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Jakarta: PT. Salemba Emban Patria, 2004, hal. 465