

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dimana metode kuantitatif merupakan metode survei dan eksperimen. Metode 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 kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Sedangkan penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>2</sup> Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan etika *account officer* terhadap loyalitas anggota pada BMT dinar amanu Tulungagung.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 10-11

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 61

<sup>3</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal. 61.

## B. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas atau banyak, maka hanya perlu mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>4</sup> Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan / individu -individu yang karakteristiknya hendak di duga.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan BMT Dinar Amanu Tulungagung, yang berjumlah 130 orang.

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi.<sup>6</sup> Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil harus betul – betul mewakili dari populasi yang diteliti.<sup>7</sup>

Pengambilan sampel penelitian menggunakan Teknik Solvin:

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 119

<sup>5</sup>Pangestu Subagyo & Djarwanto, *Statistik Induktif Edisi 5*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2005), hal. 93

<sup>6</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal.103

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 120

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

dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.<sup>8</sup>

Jadi, untuk ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ &= \frac{1}{1+1 \times 10\% ^2} \\ &= \frac{1}{1+1 \times 0,01} \\ &= \frac{1}{1+0,01} \\ &= \frac{1}{1,01} \\ &= \frac{1}{1,01} \end{aligned}$$

= 56 sampel dari total populasi

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 56.

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal.180

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.<sup>9</sup> Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian teknik yang dipakai adalah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>10</sup>

### C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran

Data ialah suatu bahan mentah yang jika diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat melahirkan berbagai informasi. Dengan informasi tersebut, kita dapat mengambil suatu keputusan.<sup>11</sup> Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber primer dan sumber sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.<sup>12</sup> Pada penelitian ini sumber data primer didapatkan secara langsung dari kuesioner yang diberikan kepada anggota BMT dinar amanu Tulungagung.

Variabel penelitian adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif yang dapat

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal. 56

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 135

<sup>11</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 15

<sup>12</sup> Sayid Syekh, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial*, (Jakarta: Baung Persada, 2011), hal. 5

berubah- ubah nilainya.<sup>13</sup> Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X1) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan (X2) etika *account officer* sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah adalah Loyalitas anggota.

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.<sup>14</sup> Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan talak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>15</sup> Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan diberi skor, misalnya:

- ✓ Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5
- ✓ Setuju (S) diberi skor 4
- ✓ Netral (N) diberi skor 3
- ✓ Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- ✓ Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

---

<sup>13</sup> Syofiyon Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal. 18

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 135

<sup>15</sup> *Ibid*, hal. 136

#### D. Tehnik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

Teknik penelitian yang dilakukan adalah teknik observasi, yaitu meneliti secara langsung dengan menggunakan kuisisioner (angket). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>16</sup> Instrumen penelitian dalam rangka menyusun kuisisioner diberikan kepada nasabah untuk menilai kualitas pelayanan dan etika *account officer* di BMT Dinar Amanu dikhususkan kepada anggota pembiayaan sebagai berikut:

Tabel. 3.1

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Empaty</i></li> <li>- <i>Tangibles</i></li> </ul>	Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi
2	Etika <i>account officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap dan perilaku</li> <li>- Penampilan dan cara berpakaian</li> <li>- cara berbicara</li> <li>- cara bertanya</li> <li>- gerak-gerik</li> </ul>	Kasmir, <i>Etika Customer Service</i> , (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2005)
	Loyalitas anggota	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loyalitas kongnitif.</li> <li>- loyalitas efektif.</li> <li>- Loyalitas konotatif</li> <li>- Loyalitas tindakan pembelian ulang.</li> </ul>	Agus Eko Sujianto dan Subagiyo. <i>Membangun Loyalitas Nasabah</i>

Sumber : data yang di olah

<sup>16</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015), hal.156

## **E. Teknik 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 penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah :

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan realibilitas dilakukan untuk menguji kuesioner layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### **a. Uji Validitas**

Instrumen penelitian yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2009), hal. 108

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom ( $df = n-2$ ) dimana n adalah jumlah sample.

Apabila r hitung lebih besar dari pada r tabel maka data dikatakan valid (Ghozali, 2006). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan :

- a) Jika r hitung positif dan r hitung  $>$  r tabel maka butir pertanyaan valid.
- b) Jika r hitung negatif atau r hitung  $<$  r tabel maka butir pertanyaan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Keandalan suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error file*), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai *item* atau titik (*point*) dalam instrumen.<sup>18</sup>

Suatu kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini

---

<sup>18</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofis dan Praktis*, hal. 106



menggunakan nilai Cronbach alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha  $> 0,60$ .

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain :

### **a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji one sample kolmogorov-smirnov yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable bebas saling berkorelasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Uji ini diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Untuk menguji ada atau

tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Batas untuk nilai tolerance adalah 0,10 dan batas VIF adalah 10. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual 1 pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dapat dilakukan pula dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dengan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-studentized.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Etika *Account Officer*, Sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Anggota. Metode analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Persamaan dari uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Koefisien loyalitas Anggota

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien Kualaitas Pelayanan

b<sub>2</sub> = Koefisien *Account Officer*

X<sub>1</sub> = Variabel Kualaitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Variabel *Account Officer*

e = Standart Error

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien diterminasi.<sup>19</sup>

### 4. Uji Hipotesa

#### a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t

---

<sup>19</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015), hal.160

digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan criteria :

- Jika probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

#### **b. Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan criteria :

- Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## 5. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.