

## **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>49</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif yaitu (hubungan) dengan menggunakan metode analisis kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>50</sup> Dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

#### **B. Populasi , Sampling dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 8

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 11

Setiap penelitian empiris memerlukan obyek untuk diteliti yang biasa disebut populasi. Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas.<sup>51</sup>

Menurut Dr. Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Bisnis*, populasi 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.<sup>52</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada BMT Sahara Tulungagung dengan jumlah populasi sebanyak 1.825 nasabah.

## 2. Sampling dan Sampel Penelitian

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. 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 populasi tersebut.<sup>53</sup>

Sampel penelitian ini yaitu sebagian dari seluruh nasabah yang menggunakan produk pada BMT Sahara Tulungagung.

### **C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran**

---

<sup>51</sup> Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 80

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 81

## 1. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.<sup>54</sup>

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.<sup>55</sup>

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari nasabah dengan menyebarkan angket. Dan data sekunder yang didapat dari dokumen-dokumen tertulis yang digunakan sebagai penunjang dalam menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian.

## 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 dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah

---

<sup>54</sup> Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, hal. 57

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hal. 172

konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Selanjutnya Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.<sup>56</sup>

Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi :

a. Variabel independen (Variabel bebas) : merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

b. Variabel dependen : merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud variabel bebas (independen) adalah :

X1 : Kualitas Pelayanan

X1 : Kepercayaan

Sedangkan Variabel terikat (dependen) adalah :

Y : Loyalitas Nasabah

### 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

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 38

variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.<sup>57</sup>

Adapun pengukuran digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Caranya dengan menghadapkan responden dengan daftar pertanyaan sebagai alat untuk pengumpulan data atau informasi dari responden. Setiap pertanyaan tersedia diberi skor nilai sebagai bobot dari jawaban yang ditanyakan. Dalam penelitian ini, skor tertinggi adalah 5 (lima) dan skor terendah adalah 1 (satu).<sup>58</sup>Berikut adalah item-item dari skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini :

Sangat setuju skor 5

Setuju skor 4

Netral/Biasa skor 3

Tidak setuju skor 2

Sangat tidak setuju skor 1

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 93

<sup>58</sup> Husein Umar. *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan* (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2010), hal. 52

pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview, kuesioner, observasi, dan gabungan ketiganya.<sup>59</sup>

Sampel yang dipilih berdasarkan teori Slovin adalah:

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

dimana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.<sup>60</sup>

Berdasarkan data jumlah nasabah pembiayaan di BMT Sahara menunjukkan bahwa jumlahnya sebesar 1825 pada akhir tahun 2016. Jadi, dengan jumlah populasi 1825 orang maka untuk ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah

$$n = \frac{1825}{1+1825.10\%^2}$$

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, hal. 137

<sup>60</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 180

$$= \frac{1825}{1+1825.0,01}$$

$$= \frac{1825}{1+18,25}$$

$$= \frac{1825}{19,25}$$

$$= 94,8$$

Karena responden bukanlah pecahan, maka 94,8 di bulatkan menjadi 95 responden.

Untuk mengumpulkan data-data dari responden, maka peneliti menggunakan teknik kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian yang berupa serangkaian pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan jawaban dan observasi. Berikut adalah kisi-kisi instrumen angket /kuesioner.

<sup>61</sup>Tabel 3.1

## Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Penelitian
Kualitas Pelayanan (X1) <sup>62</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dan tepat</li> <li>2. Kesopanan dan tanggap</li> <li>3. Pengetahuan dan Kemampuan</li> <li>4. Empati</li> </ol>
Kepercayaan (X2) <sup>63</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa diandalkan</li> <li>2. Jaminan aman</li> <li>3. Tanggungjawab</li> </ol>
Loyalitas Nasabah (Y) <sup>64</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesetiaan konsumen dan keteraturan pembelian</li> <li>2. Informatif</li> <li>3. Kepuasan layanan</li> </ol>

**E. Tehnik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan

---

<sup>62</sup> Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hal. 182

<sup>63</sup> Apriliya Dwi Anggraini, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat.....* hal. 67

<sup>64</sup> Ratih Hurriyati *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, hal. 130



perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>65</sup> Setelah data penelitian berupa jawaban responden dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

## 1. Deskriptif

Statistik deskriptif adalah suatu cabang ilmu yang berkaitan dengan teknik pengumpulan, pengorganisasian, penyederhanaan, dan penyajian data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, misalnya ke dalam bentuk tabel atau grafik. Teknik penyajian data menggunakan tabel atau grafik. Teknik penyederhanaan data biasanya disertai dengan penjelasan tentang karakteristik-karakteristik tertentu dari data tersebut seperti ukuran pemusatan, seperti mean, modus, median dan ukuran penyebaran seperti simpangan baku (standar deviasi).<sup>66</sup>

## 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini menggunakan nilai  $r$  hasil *Corrected Item Total Correlation* melalui sub menu scale dari perhitungan dengan program SPSS. Tingkat valid atau tidaknya instrument kuesioner yang digunakan

---

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal. 142

<sup>66</sup> Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal. 5

dalam pengumpulan data diketahui dengan menggunakan uji validitas, sehingga dapat diketahui apakah item yang digunakan dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan keadaan yang sebenarnya<sup>67</sup>. Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau  $\alpha = 0,05$  maka criteria pengujiannya:

Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berarti pernyataan tersebut valid

Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, berarti pernyataan tersebut tidak valid

a. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk membuktikan konsistensi suatu alat ukur. Sebuah alat ukur dikatakan reliable apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok atau subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Uji Reliabilitas digunakan untuk membuktikan konsistensi suatu alat ukur. Sebuah alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok atau subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan  $r$ -table.

Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha:

1. 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
2. 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel
3. 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
4. 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel

---

<sup>67</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: ANDI,2004), hal. 301

5. 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena ketrandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian.<sup>68</sup>

### 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.<sup>69</sup>

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).<sup>70</sup> Jika terjadi multikolinearitas maka kesalahan standar untuk masing-masing koefisien yang diduga semakin besar dan nilai t akan menjadi rendah.

---

<sup>68</sup> *Ibid*, hal. 97

<sup>69</sup> Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 272

<sup>70</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss* (semarang : badan penerbit universitas diponegoro, 2007), hal. 9

Akibat lainnya adalah akan sulit mendeteksi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantungnya.<sup>71</sup>

#### b. Uji Heterokedastisitas

Salah satu gejala asumsi klasik yang lain adalah heteroskedastisitas di mana terdapat hubungan antara nilai residual dengan variabel bebas. Deteksi dengan melihat sumbu X dan Y yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) 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.<sup>72</sup>

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi mempelajari bentuk hubungan anatar satu atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2). Sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas nasabah (Y).

#### 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

---

<sup>71</sup> Sumanto, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014), hal. 165

<sup>72</sup> Sumanto, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014), hal. 169

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

Pengujian hipotesis

#### a. Uji t

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 sebaliknya.<sup>73</sup> Selain itu, bisa diketahui dengan menggunakan  $t$  hitung yakni dengan menentukan  $t$  hitung dan signifikansi terlebih dahulu, setelah itu menentukan  $t$  tabel.  $T$  tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi tertentu dengan derajat kebebasan ( $df = n - 2$ ). Kriteria pengujian, jika  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan jika  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  ditolak.<sup>74</sup>

#### Uji F

Uji  $f$  dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas ( $x$ ) berpengaruh terhadap variabel terikat ( $y$ ), jika nilai  $a$  yang digunakan lebih kecil  $5\% = 0,05$  maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

---

<sup>73</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Spss Untuk Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014) hal. 149

<sup>74</sup> Dwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan Spss 17* (Yogyakarta Andi 2009), hal. 136

diterima yang berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh sevara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan ( bersama-sama. begitu juga sebaliknya.<sup>75</sup>

#### **6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variabel dependen (loyalitas nasabah) yang dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) di dalam garis regresi.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Singgih Santoso, *Latihan Spss Statistic Parametric* (Jakarta : Elekmdia Kompuyindo, 2002), hal. 168

<sup>76</sup> Agus Widarjono, *Analisis Statistika Terapan* (Yogyakarta : UPP STIM YKPN) hal. 19