BAB III

METODE PNELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif, yang artinya pendekatan penelitian ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman penulis berdasarkan pengalamannya. Kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran dalam bentuk data empiris di lapangan.[92]

Penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analsis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[93]

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk pembiayaan dan persepsi masyarakat terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di

[92]Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 63-64
[93] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 14

Baitul Maal Wat Tamwil Berkah Trenggalek. Penelitian diawali dengan menguji teori-teori dan pengetahuan yang sudah ada sehingga muncul sebab permasalahan. Permasalahan tersebut diuji untuk mengetahui penerimaan atau penolakannya berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Adapun data yang telah diperoleh dari lapangan dalam bentuk skor kualitas pelayanan, skor kualitas produk dan persepsi masyarakat dalam bentuk angka-angka yang sifatnya kuantitatif.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih,[94] yakni antara kualitas pelayanan, kulitas produk dan persepsi masyarakat yang keberadaannya berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek atau obyek penelitian. Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu lingkup waktu yang kita tentukan.[95]

---

[94]Sugiyono, *metode Penelitian Bisnis,* (Bandung:Alfabeta, 2005), hal.11
[95] *Ibid.*

Adapun populasi dalam penelitian ini, penulis mengambil seluruh anggota pembiayaan *musyarakah* yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek pada tahun 2012-2016. Berdasarkan data anggota pembiayaan *musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek untuk lima tahun terakhir, populasi anggota pembiayaan *musyarakah* berjumlah 2.238 orang.

2.Sampling

Sampling adalah suatu cara atau teknik yang dipergunakan untuk menentukan sampel penelitian.[99] Teknik pengambilan sampel (teknik sampling) dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.[100] Jenis sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling.* Metode *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti.[101] Adapun pertimbangan yang akan dilakukan dalam pengambilan sampel yaitu anggota pembiayaan *musyarakah Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek.

[99]Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis* (Yogyakarta: UH Press, 2005), hal. 107
[100] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi.* (Bandung: Alfabeta2012), hal.66
[101] *ibid.*

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[102] Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.[103] Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

Berikut adalah rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2%.[104]

Pemakaian rumus di atas mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal. Untuk informasi lebih jauh tentang pemakaian rumus di atas, Parguso, Garcia dan Guerrero (dalam Umar Husein)

---

[102] Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 63

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

[104] Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2014), hal. 78.

memperlihatkan batas kesalahan yang tidak dapat digunakan pada ukuran populasi. Tabel dimaksudkan adalah seperti di bawah ini:

Tabel 3.1
Ukuran Sampel untuk Batas-Batas Kesalahan dan Jumlah Populasi yang Ditetapkan

Populasi	Batas-Batas Kesalahan					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	*	*	*	*	222	83
1500	*	*	638	441	316	94
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97
4000	*	1538	870	541	364	98
5000	*	1667	909	556	370	98
6000	*	1765	938	566	375	98
7000	*	1842	959	574	378	99
8000	*	1905	976	580	381	99
9000	*	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
50000	8333	2381	1087	617	387	100

Sumber: Husein, 2014: 78

Berikut adalah perhitungan sampel pembiayaan di BMT Berkah dengan jumlah populasi sebesar 2.238 orang dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{2.238}{1+2.238\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.238}{1+2.238\ (0,01)}$$

$$n = \frac{2.238}{1+22,38}$$

$$n = \frac{2.238}{23,38}$$

n = 95,72

Jadi, sampel yang digunakan adalah sebesar 95,72 atau dibulatkan menjadi 96. Maka 96 sampel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber data

Sumber data adalah subyek yang mana memberikan penulis data penelitian. Sumber data penelitian dapat bersumber dari data primer dan data sekunder.

a) Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian adalah jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* tahun 2012-2016 di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek. Adapun data yang diperoleh dari anggota pembiayaan di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek adalah skor kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat dengan menggunakan angket.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian

ini adalah jumlah anggota pembiayaan *musyarakah* yang diperoleh dari laporan RAT *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek.

2. Variabel penelitian

"Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".[105] Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulan.[106]

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel independen.

Pada penelitian ini memiliki variabel sebagai berikut :

Variabel bebas (X) : X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kualitas Produk

X3 = Persepsi Masyarakat

Variabel terikat (Y) : Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan *Musyarakah* di *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek

[105] Asrof syafi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan*… hal. 126.
[106] Sugiyono, *Metode Penelitian*..., hal. 64.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian.[107] Dalam skala pengukuran ini, nilai variabel yang diukur dengan isntrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif. Tujuan dari teknik skala pengukuran variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasarkan karakteristik variabel tersebut.[108]

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai pedoman untuk menyusun item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.[109]Skala likert digunakan sebagai pilihan respon anggota pembiayaan dalam mengisi angket kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat. skor yang diberikan untuk masing-masing respon adalah sebagai berikut:

---

[107]Muhammad Fathurrohman, *Belajar dan Pembelajaran Modern: Konsep Dasar, Inofasi dan Teori Pembelajaran* (Yogyakarta: Garudhawaca, 2017), hal. 120.

[108] Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 92

[109] *Ibid*, hal. 136

Tabel 3.2
Teknik Penskoran Angket

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Respon	**Skor**	**Respon**	**Skor**
Sangat Sesuai	5	Sangat Sesuai	1
Sesuai	4	Sesuai	2
Ragu-Ragu	3	Ragu-ragu	3
Tidak Sesuai	2	Tidak Sesuai	4
Sangat Tidak Sesuai	1	Sangat Tidak Sesuai	5

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumlan data ialah cara yang dapat digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Cara atau teknik menunjukkan suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat dalam penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Dalam suatu penelitian dapat menggunakan salah satu atau gabungan dari teknik-teknik yang ada, tergantung dari permasalahan yang dihadapi.[110] Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a) Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan penulis secara langsung untuk mengetahui lokasi penelitian dan letak geografis *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk memperoleh data pengisian angket.

b) Angket (kuesioner)

[110] Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 97

Kuesioner atau angket merupakan daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah yang diteliti. Arikunto menyebutkan kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.[111]

c) Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian meliputi, buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto, dan data lain yang relevan dengan penelitian.[112] Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang profil *Baitul Maal Wat Tamwil* Berkah Trenggalek, struktur organisasi, denah lokasi, data pembiayaan, data karyawan dan lain-lain.

2. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data berupa angket yang merupakan instrumen dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi masyarakat. Instrumen tes yaitu alat bantu yang diberikan oleh peneliti berupa pertanyaan-pertanyaan singkat. Peneliti menggunakan pertanyaan singkat dengan tujuan agar anggota dapat memilih jawaban yang paling tepat

[111] Arikunto, *Prosedur Penelitian* :*Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 268

[112] Ridwan, *Metode Teknik*..., hal. 105

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Kisi-Kisi Pernyataaan	Referensi
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excelince*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen.	Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1.1)	Fasilitas di dalam ruang BMT Berkah memadai (X1.1.1)	Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia:Dasar Dan Kunci Keberhasilan*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994), hal:244 Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005), hal.175-176
			Letak lokasi BMT Berkah strategis (X1.1.2)	
		Kehandalan (*Reliability*) (X1.2)	Karyawan BMT Berkah dalam melayani anggota sangat cepat (X1.2.1)	
		Ketanggapan (*Responsivenes s*) (X1.3)	Karyawan BMT Berkah mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan anggota (X1.3.1)	
			Karyawan BMT Berkah melayani anggota dengan cepat, tepat dan efisien (X1.3.2)	
		Jaminan (*Assurance*) (X1.4)	Karyawan BMT Berkah selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat (X1.4.1)	
			Transaksi di BMT Berkah bebas dari kekeliruan (X1.4.2)	
		Kemudahan (*Empathy*) (X1.5)	Karyawan BMT Berkah penuh perhatian dan sabar dalam melayani anggota (X1.5.1)	
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk adalah suatau keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya	Performa (*Performance*) (X2.1)	Performa produk yang dimiliki BMT Berkah sangat khas dengan nilai syariahnya (X2.1.1)	Rizqa Ramadhaningtyas dan Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*, Vol.3 No.2, 2012, hal. 283.
		Keistimewaan Tambahan (*festures*) (X2.2)	Produk-produk di BMT Berkah sudah terjamin karena ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Syariah Nasional (DSN) (X2.2.1)	
		Kehandalan (*Reliability*) (X2.3)	Produk yang dimiliki BMT Berkah sangat handal karena menggunakan sistem bagi hasil yang tidak memberatkan anggota pembiayaan (X2.3.1)	

		Konformitas (*Conformance*) (X2.4)	Produk pembiayaan yang dimiliki BMT Berkah sesuai dengan teori yang ada dan praktik dilapangan karena prinsip kejujuran yang ditanamkan di BMT Berkah (X2.4.1)	Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hal. 17-18.
		Daya Tahan (*Durability*) (X2.5)	Produk yang dimiliki di BMT Berkah selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), sehingga produk tersebut dapat terjamin nilai syaraiahnya sepanjang waktu (X2.5.1)	
		Kemampuan Pelayana (*Service Ability*) (X2.6)	Karyawan BMT Berkah dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sopan (X2.6.1)	
		Estetika (*Esthethic*) (X2.7)	Produk yang dimiliki BMT Berkah sangat bagus karena sesui dengan kebutuhan masyarakat dan dipromosikan dengan tepat sasaran (X2.7.1)	
		Kualitas yang Dipersepsikan (X2.8)	Produk yang dimiliki BMT Berkah dapat dibanggakan karena dapat membantu mengatasi persoalan yang dihadapi anggota (X2.8.1)	
Persepsi Masyarakat (X3)	Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan	Fungsional (X3.1)	Produk pembiayaan di BMT Berkah dapat membantu perekonomian masyarakat (X3.1.1)	Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013) hal. 121.
			Produk yang dimiliki BMT Berkah sesuai dengan kebutuhan masyarakat (X3.1.2)	
			Produk yang dimiliki BMT Berkah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat (X3.1.3)	Ary Permatadeny Nevita dan Zainal Arifin, *Perilaku, Karakteristik, Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah di EKS Karisidenan*
		Struktural (X3.2)	Persyaratan pengajuan pembiayaan di BMT Berkah cukup mudah (X3.2.1)	
			Sistem yang digunakan di BMT Berkah adalah sistem bagi hasil	

			(X3.2.2)	*Kediri*, Vol. 2 No. 2, 2015, hal. 151
			Pembayaran angsuran pembiayaan di BMT Berkah cukup mudah (X3.2.3)	
		Kebudayaan (X3.3)	Melakukan pembiayaan di BMT Berkah merupakan hal umum di masyarakat (X3.3.1)	
			Masyarakat akan memilih BMT Berkah yang pelayanannya memuaskan (X3.3.2)	
Keputusan Anggota Dalam Memilih Pembiayaan *Musyarakah* (Y)	Keputusan konsumen (anggota) adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.	Pengenalan Masalah atau Kebutuhan (Y.1)	Pembiayaan musyarakah di BMT Berkah sesuai dengan kebutuhan anggota (Y.1.1)	Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013) hal. 121. Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2009), hal. 234.
			Nisbah bagi hasil dalam pembiayaan musyarakah di BMT Berkah tidak memberatkan karena persentasenya disesuaikan dengan kesepakatan kedua belah pihak (Y.1.2)	
		Pencarian Informasi (Y.2)	Produk pembiayaan musyarakah di BMT Berkah dapat diketahui melalui kenalan/iklan/pengalaman (Y.2.1)	
		Evaluasi Alternatif (Y.3)	Pembiayaan musyarakah di BMT Berkah sangat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan (Y.3.1)	
			Persyaratan pengajuan pembiayaan musyarakah di BMT Berkah sangat mudah (Y.3.2)	
		Keputusan Pembelian (Y.4)	Pembiayaan musyarakah di BMT Berkah merupakan salah satu produk pembiayaan yang diminati masyarakat (Y.4.1)	
		Perilaku Pasca Pembelian (Y.5)	Pembiayaan musyarakah di BMT Berkah merupakan salah satu produk yang bermanfaat (Y.5.1)	
			Anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BMT Berkah (Y.5.2)	

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukurnya. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.[113]

Suatu kuesionar dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung > r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.[114]

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Triton (dalam Agus Eko Sujianto) menyatakan : jika skala dilelompokkan

---

[113]Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V,(Jakarta: Rineka Cipta.2002) Hal.,144

[114] *Ibid.*

kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:[115]

a) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
b) Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d.0,40, berarti agak 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

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas data sangat diperlukan untuk membuktikan apakah variabel dari data yang diperoleh sudah normal atau belum. Uji normalitas ini digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Uji normalitas tidak lain adalah mengadakan pengujian terhadap normal atau tidaknya sebaran data yang akan dianalisis.[116]

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal.[117] Dalam pembahasan ini menggunakan uji *One–Sample Kolmogorov Smirnov test*. Dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Data yang dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih dari 5%. taraf

[115] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.*0(Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97.
[116] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 301
[117] Dyah Nurmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linear Berganda dengan SPSS,* (Semarang: Semarang University Press, 2012), hal. 35

signifikansi adalah kesediaan dan keberanian peneliti untuk secara maksimal mengambil resiko kesalahan dalam menguji.[118]

Uji normalitas data dengan *Kolmogorov Smirnov* ini akan dipadukan dengan analisis kurva *Normal Probability Plots*. Berdasarkan uji statistik dengan kurva *Normal P-P Plots*, suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. [119]Pengolahan data menggunakan *SPSS 16.0.*

b) Uji Multikolinearitas

Analisis regresi linear berganda dapat disebut model yang baik apabila memenuhi asumsi normalitas dan terbebas dari asumsi – asumsi klasik yaitu multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas. Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel penjelas atau lebih bersama – sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Jika nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.[120]

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model–model yang menggunakan data *cross section* dari pada time series. Namun

[118] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif,*(Jakarta: Prenada Media, 2005), hal. 182.
[119] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.*0… hal. 87-88.
[120] *Ibid*, hal. 79

bukan berarti model – model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

a) Penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola.
b) Titik – titik data menyebar diatas dan di bawah atau disekitar angka 0 .
c) Titik – titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.[121]

d) Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Rumus regresi linier berganda yaitu[122]:

Y = a + b1X1 +b2X2 + b3X3 + e

Keterangan :

Y = Keputusan Anggota

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kualitas Produk

X3 = Persepsi Masyarakat

a = konstanta

b1b2b3 = koefisien regresi

e = variabel pengganggu yang bersifat random

Pengolahan data menggunakan *SPSS 16.* Hasil regresi tersebut kemudian di analisis sesuai dengan hasilnya.

[121] I*bid.*,hal. 80
[122] *Ibid.*,,hal. 58

4. Uji Hipotesis

a) Uji - t

Uji–t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Uji – t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independent.[123]Pada tingkat signifikansi α = 5%. Adapun prosedurnya yaitu :

Ho : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H1 : artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variable bebas terhadap variable terikat.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

a. Jika t hitung < t tabel , maka H0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
b. Jika t hitung > t tabel , maka H0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis berdasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana dengan syarat sebagai berikut Jika nilai Sig. > 0,05, maka H0 diterima, H1 ditolak, dan Jika nilai Sig. < 0,05, maka H0 ditolak, H1 diterima.

[123] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*...,hal.364

b) Uji F

Uji analisis varian dilakukan untuk mendapatkan nilai F (F observasi) dari data yang akan diuji signifikansi perbedaan rata- rata hitungnya. Dengan uji F dapat diketahui gambaran mengenai interaksi antara variabel–variabel yang sedang menjadi pusat perhatian.[124] Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama–sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana F hitung > F tabel, maka H1 diterima atau secara bersama–sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila F hitung < F tabel, maka Ho diterima atau secara bersama–sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak ada pengaruh secara bersama–sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Jika sig > α (0,05) maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya Ho diterima dan menolak H1. Jika sig< α (0,05) maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya Ho ditolak dan menerima H1. Pengolahan uji hipotesis bersama – sama ini menggunakan *SPSS 16.*

[124] Ronny Kuontur, *Statistik Praktis,* (Jakarta: PPM,2005), hal. 207

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan besar perubahan pada variabel *dependent* yang dapat dijelaskan oleh variabel *independent*.[125] Dengan kata lain, determinasi ini merupakan uji untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan R *Square*, karena disesuaikan dengan variabel *independent* yang digunakan. Pengolahan data menggunakan SPSS 16.

[125] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.*0.., hal.71