BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, obyek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan hingga analisis data).¹ Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.²

2. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian komparatif. "Metode penelitian komparatif merupakan penelitian yang mencari perbedaan diantara dua kelompok data (variabel) atau lebih". Di dalam penelitian komparatif terdapat dua jenis, yaitu komparatif antara dua sampel dan komparatif *k sampel* (komparatif antara lebih dari dua sampel). Kemudian setiap model komparatif sampel dibagi menjadi dua

¹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta:PT. Indeks, 2009), 3

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 7

jenis, yaitu sampel yang berkorelasi (saling terkait) dan sampel yang tidak berkorelasi (independen).

Sampel-sampel dikatakan berkorelasi (terkait) apabila sampel-sampel tersebut satu sama lain tidak terpisah secara tegas (*non mutually exclusive*), artinya anggota sampel yang satu ada yang menjadi anggota sampel lainnya. Sampel-sampel dikatakan independen (saling lepas) apabila sampel-sampel tersebut satu sama lain terpisah secara tegas, artinya anggota sampel yang satu tidak menjadi anggota sampel lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai sesuatu yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah:

1. BMT Pahlawan, Jl. R Abdul Fattar Ruko Ngemplak No. 33 Tulungagung.
2. BMT Istiqomah Plosokandang, Jl. Nasional III No. 12, Plosokandang, Tulungagung.
3. BMT Sinar Amanah Boyolangu, Jl. Raya Boyolangu, Tulungagung.

C. Variabel Penelitian

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.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: nasabah BMT Pahlawan (X_1), Nasabah BMT Istiqomah (X_2) dan Nasabah BMT Sinar Amanah (X_3). Dan variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan pada ketiga BMT tersebut.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2006:99).³

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah pendanaan di BMT Pahlawan, BMT Sahara dan BMT Istiqomah masing-masing 30 (tiga puluh) nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.⁴

Sampel merupakan bagian populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat

³ Syofiyani Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 56

⁴ *Ibid.*, 56

mewakili populasi.⁵ Sampel dikatakan representatif apabila anggota-anggotanya mencerminkan sifat dan ciri-ciri yang terdapat pada populasi.⁶ Menurut Gay ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan desain kausal komparatif minimal 30 subyek untuk setiap grup.⁷

E. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen adalah indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk bisa menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya. Kisi-kisi instrumen dari penelitian ini adalah 6 (enam) dimensi dari kualitas pelayanan yaitu, *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.

Berikut ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data:

Tabel 3.1
Instrumen penelitian

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Skala pengukur	No. Item
Variabel Dependen				
Kualitas	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Compliance</i>	Skala likert	1,2,3,4

⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Sekunder*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), 197

⁶Tulus Winarsunu, *Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: UMM Press, 2006), 11

⁷ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Indeks, 2009), 62

Pelayanan (Y)	adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	(kepatuhan syariah)		
		Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Assurance</i> (jaminan)	Skala likert	5,6,7,8
		Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Reliability</i> (keandalan)	Skala likert	9,10,11,12
		Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Skala likert	13,14,15,16
		Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Empathy</i> (perhatian)	Skala likert	17,18,19,20
		Kualitas pelayanan dilihat dari aspek <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Skala likert	21,22,23,24

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.⁸ Instrumen-instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel harus teruji validitas dan reliabilitasnya.⁹

1. Uji Validitas

⁸Syofiyani Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 75

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 148

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.¹⁰ 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.¹¹ Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, jika : 1) koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3. ;2) Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2), n = jumlah sampel; 3) Nilai Sig. $\leq \alpha$. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* adalah:

$$\frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- n = Jumlah responden.
 x = Skor Variabel (Jawaban Responden).
 y = Skor total variabel untuk responden n.¹²

2. Uji Reliabilitas

¹⁰Ibid., 75

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 144

¹²Ibid., 162-164

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹³

Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dengan skala 0 sampai 1. Sesuai yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh Sujianto "Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

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* 0,41 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 reliable.¹⁴

Nugroho mengatakan,"reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60." Suyuthi, "kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang

¹³ Syofiyon Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 87

¹⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pusaka, 2009), 197

lebih besar dari 0,6.” Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.¹⁵

G. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Untuk melengkapi penelitian ini maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumber datanya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer.

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.¹⁶ Simanora berpendapat bahwa data primer adalah data yang belum tersedia sehingga untuk menjawab masalah penelitian tersebut data harus diperoleh dari sumber aslinya. Sedangkan Kuncoro berpendapat bahwa data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban responden melalui penyebaran angket di lapangan kepada nasabah pendanaan di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah Tulungagung.

Variabel penelitian yang digunakan adalah:

¹⁵AgusEkoSujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PrestasiPustaka Publisher, 2009), 96

¹⁶Syofiyen Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 37

X1 = Nasabah BMT Pahlawan Ngemplak

X2 = Nasabah BMT Istiqomah

X3 = Nasabah BMT Sinar Amanah

Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah pendanaan di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah Tulungagung.

H. Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada nasabah maupun non-nasabah untuk dijawab.¹⁷

Jenis angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup, yaitu angket yang menhendaki jawaban pendek, atau jawabannya diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁸

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan 5 (lima) alternatif jawaban sebagai berikut:

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 147-148

¹⁸ *Ibid.*, 136

Tabel 3.2
Alternative Nilai Jawaban Angket

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TPS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

I. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.¹⁹ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Komparatif

Analisis komparatif atau analisis komparasi atau analisis perbedaan adalah bentuk analisis variabel (data) untuk mengetahui perbedaan diantara dua kelompok data (variabel) atau lebih. Teknik statistik yang digunakan dalam analisis komparatif atau uji perbedaan ini sering disebut uji signifikansi (*test of significance*).

Terdapat dua jenis komparatif, yaitu antara dua sampel dan komparatif k sampel (komparatif antara lebih dari dua sampel). Kemudian setiap

¹⁹ibid., 331

model komparatif sampel dibagi menjadi dua jenis, yaitu sampel yang berkorelasi (terkait) dan sampel yang tidak berkorelasi.²⁰

Rumus yang digunakan untuk uji-f dan uji-t adalah:²¹

$$F = \frac{\text{varians terbesar}}{\text{varians terkecil}}$$

$$= \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$T = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

Dalam hal ini peneliti tidak menguji menggunakan rumus, akan tetapi dengan aplikasi SPSS agar pengujian lebih mudah dan data yang dihasilkan menjadi akurat dan maksimal. Berikut ini langkah-langkah Independent-Sample T Test dengan SPSS:

- a. Input data ke dalam SPSS.
- b. Pada kolom *Name* ketik Hasil dan Kelompok.
- c. Pada kolom *Decimals* angka ganti menjadi 2.
- d. Pada kolom *Value*, untuk variabel kelompok masukan: 1 = Pahlawan dan 2 = Istiqomah.
- e. Pada kolom *Align* isikan *Right*.
- f. Pada kolom *Measure* isikan *Scale*.
- g. Klik *tab sheet*[Variable View] pada SPSS data editor dan ketik/copy

²⁰Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik.....*, 118

²¹Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2016) , 296-297

data.

- h. Selanjutnya klik [Analyze] > [Compare Means] > [Independent-Sample T Test].
- i. Masukkan variabel Nilai pada kotak *Test Variables* di sebelah kanan dan variabel kelompok pada kotak *Grouping Variable*.
- j. Klik tab *Define Group* lalu ketik 1 pada *Group 1*, 2 pada *Group 2*, klik [Continue] lalu klik [OK].²²

²²<http://bolehsaja.net/unduh/aplikasi-komputer-spss/#.WoZReVJfuSp>Diakses tanggal 16 Pebruari 2018 pukul 10:37