

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka yang dikumpulkan dari BMT UGT Sidogiri Blitar untuk dianalisis kemudian diambil suatu kesimpulan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, menggunakan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan angket atau kuesioner dalam mengolah data yang kemudian data tersebut akan dideskriptifkan.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah-nasabah dari BMT UGT Sidogiri Blitar. Namun dalam memilih responden haruslah nasabah minimal 30 nasabah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang cara pengambilannya dilakukan secara acak, sehingga seluruh anggota populasi

memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel.⁴⁸ Dimana responden yang dipilih adalah nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Dalam penelitian ini, penulis menentukan jumlah sampel dari populasi tertentu berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 %.

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

$$n = \frac{1095}{(1095)(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 91$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena sampel masih dapat ditoleransi (10%)

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

- a. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.
- b. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu meliputi:

⁴⁸ Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: Tarsito, 1996), 6.

- 1) Dokumen-dokumen di BMT UGT SidogiriBlitar.
 - 2) Buku literatur, jurnal, artikel dan skripsi terdahulu yang membahas seputar penelitian
2. Variabel
- a. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah:
 - 1) Kreatifitas (X_1)
 - 2) Keramahan (X_2)
 - 3) Strategi Mencari Pelanggan (X_3)
 - b. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah
3. Skala pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan skala pengukuran Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Interval pada skala ini yaitu 1-5, akan tetapi untuk mempermudah keperluan analisis, maka jawaban dari para responden diberi skor dengan interval 1-4. Hal ini dilakukan untuk menghindari kecenderungan responden memilih alternatif jawaban yang berada pada nilai tengah.⁴⁹Pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pemberian skor 5 untuk jawaban yang sangat mendukung pertanyaan atau pernyataan.
- b. Pemberian skor 4 untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan.

⁴⁹Husein Umar, *Metodologi Penelitian (Aplikasi dalam Pemasaran)*, (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 1997), 64.

- c. Pemberian skor 3 untuk jawaban yang cukup mendukung pertanyaan atau pernyataan.
- d. Pemberian skor 2 untuk jawaban yang kurang mendukung pertanyaan atau pernyataan.
- e. Pemberian skor 1 untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh nasabah sebagai responden.
2. Dokumentasi. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait kepuasan nasabah pada BMT UGT Sidogiri Blitar.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur dan memperoleh data terhadap variabel penelitian yang dipermasalahkan.⁵⁰ Alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya.

⁵⁰ Muhammad Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Ed-1. Cet-1 (Jakarta: Kencana, 2005), 123 .

Tabel 3.1
Model Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator Instrumen
X ₁ (Kreatifitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai inisiatif 2. Percaya diri 3. Penuh semangat 4. Tidak mudah terpengaruh orang lain 5. Berfikir terdepan
X ₂ (Keramahan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Murah senyum 2. Menyapa dahulu 3. Peduli 4. Rendah hati 5. Sabar
X ₃ (Profesional)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu 2. Penyetaraan nasabah dalam melayani 3. Tidak mangkir 4. Beretika 5. Tanggung jawab
Y (Kepuasan Nasabah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menarik 2. Aman 3. Handal 4. Cepat 5. Empati

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵¹

2. Uji Reliabilitas

Yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Karena itu untuk mengetahui hasil pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.⁵²

3. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov –Smirnov

Kolmogorov –Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal. Sedangkan Chi Square untuk data dengan skala nominal. Jika probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* (α) maka data distribusi normal. Sedangkan Santoso (2006), jika nilai *Sig.* Atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal.⁵³

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi

⁵¹Ibid

⁵²Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), 96

⁵³Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, 78.

maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.⁵⁴

5. Analisis Regresi Berganda

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik.

⁵⁴ Ibid., 79

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara dua variable atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara dua.

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan nasabah} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = kreatifitas

X_2 = keramahan

X_3 = profesional

e = error term (variabel pengganggu) atau residual⁵⁵

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bila nilai R^2 kecil berarti kemampuan variable-variabel independen dalam menjelaskan variasi variable sangat terbatas⁵⁶.

Dalam hal ini koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah keputusan nasabah dalam menabung (Y), yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti kualitas produk dan citra

⁵⁵Windra Haffi, *SPSS Statistics 17.0 Guide To Data Analyst*, 39.

⁵⁶Ibid., 41.

perusahaan. Rumus: $R^2 = r^2 \times 100\%$, dimana $R^2 =$ Koefisien Determinasi dan $r =$ Koefisien Korelasi

7. Uji Hipotesis

a. Uji secara parsial (uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

1. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 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 $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, dan Jika nilai $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.

b. Uji secara bersama-sama (uji F)

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.⁵⁷

Pengujian secara bersama-sama atau silmutan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara silmutan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji F yaitu membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

1. Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁵⁷Windra Haffi, *SPSS Statistics 17.0 Guide To Data Analysts*, 42.