

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan teknik kuantitatif yang mempermudah pihak-pihak pembuat keputusan di dalam analisis kejadian yang diamati guna menemukan jawaban atas persoalan yang dibahas, membuat keputusan, dan menemukan solusi dari persoalan-persoalan yang sedang dihadapi.¹ Metode penelitian kuantitatif ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif yang digunakan untuk menguji ada tidaknya asosiasi atau interdependensi dua variabel atau lebih.³ Pada penelitian ini pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh *marketing mix* dan peran *customer service* terhadap keputusan menjadi anggota tabungan *mudharabah* di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Srengat Blitar.

¹ Muhammad Teguh, *Metode Kuantitatif Untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 3.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 11.

³ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 96

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah obyek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu, dalam populasi terhadap unit-unit populasi ataupun jumlah bagian-bagian populasi.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota produk tabungan *mudharabah* di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Togogan Srengat Blitar.

2. Sampling Penelitian

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.⁶

⁴ *Ibid.*, hal. 119

⁵ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 125

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 121-122

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian yang menjadi objek sesungguhnya dari suatu penelitian.⁷ Hal yang paling penting dalam sampel yaitu sampel tersebut mewakili (*representatif*) populasi yang dapat menggambarkan secara optimal keadaan populasi. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* dikarenakan jumlah dari responden sudah diketahui, rumus *slovin* tersebut yaitu:⁸

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

Dimana:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e² : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampling.

Populasi dari 4 produk tabungan *mudharabah* yaitu sebanyak 600 anggota, maka dari rumus tersebut jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{600}{1 + (600 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{600}{7} = 85,7 \sim 86$$

Jumlah sampel di atas diperoleh sampel sebanyak 86 nasabah dari 4 produk tabungan *mudharabah* yaitu sebanyak 600 anggota. Hal ini karena

⁷Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988), hal. 105

⁸Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 78.

keterbatasan waktu, tenaga dan dana, sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan sampel yang besar.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh, apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.⁹ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁰

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data primer diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari anggota tabungan *mudharabah* dengan produk Si Harum, Si Basar, deposito berjangka dan Si Manis pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Togogan Srengat Blitar sebagai subyek penelitian.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Dalam hal ini data sekunder digunakan untuk

⁹Suharsimi Arikunto, *Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 172

¹⁰*Ibid.*, hal. 41.

mendapatkan data-data yang valid tentang pengaruh *marketing mix* dan peran *customer service* terhadap kepuasan anggota yang diperoleh dari dokumen-dokumen Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera, seperti; sejarah singkat KSP Sejahtera, visi dan misi KSP Sejahtera, tujuan pendirian, struktur organisasi, sistem pengelolaan operasional dan produk-produk KSP Sejahtera.

2. Variabel Penelitian

Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu standar dan sebagainya.¹¹ Variabel di dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas yaitu sejumlah gejala atau faktor atau unsur yang menentukan atau mempengaruhi ada atau munculnya gejala atau faktor atau unsur yang lain, yang pada gilirannya gejala atau faktor atau unsur yang kedua itu disebut variabel terikat.¹² Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang menjelaskan terjadinya fokus penelitian. Jadi dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah *marketing mix* dengan simbol X1, peran *customer service* dengan simbol X2.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam

¹¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 59

¹² Masyuri Machfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Malang: Genius Media, 2014), hal. 60.

penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian.¹³ Jadi dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah keputusan menjadi anggota dengan simbol Y.

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. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang variabel diukur dijabarkan menjadi variabel indikator. Jawaban pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist* yang berupa pilihan dari lima alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:¹⁴

- | | | | |
|------------------------|-------|-------------|---|
| a. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor | 5 |
| b. Setuju | (ST) | diberi skor | 4 |
| c. Ragu-Ragu | (RR) | diberi skor | 3 |
| d. Tidak Setuju | (TS) | diberi skor | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi skor | 1 |

¹³ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 61

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 136-137

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrument Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner (angket). Metode kuesioner (angket) adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden.¹⁵ Peneliti dapat menggunakan kuisioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan sikap kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian, dari perilaku responden.¹⁶ Penelitian ini menggunakan angket tertutup yang merupakan suatu angket dimana pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ditentukan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode angket yang diukur dengan menggunakan skala *likert*.

¹⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 76

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 192-193

Tabel 3.1
Instrument Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
1.	<i>Marketing Mix (X₁)</i> (Muhammad, 2005)	1. Produk a. Merek dagang (Brand)	Produk yang dikeluarkan oleh Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera membuat saya memutuskan untuk menjadi anggota tabungan <i>mudharabah</i>	1
			Produk sesuai dengan kebutuhan anggota	2
		b. Pelayanan	Kecepatan dalam pengambilan uang tabungan	3
			Anggota dipermudah untuk menabung dengan layanan jemput bola	4
		2. Harga a. Daftar Harga	Biaya administrasi yang murah pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera membuat saya tertarik untuk menabung	5
			b. Bagi Hasil	Tidak ada biaya administrasi setiap bulan tetapi mendapatkan bagi hasil
		Sistem bagi hasil mempunyai nilai yang lebih		7
		Bagi hasil yang diberikan kepada anggota bisa menjadi salah satu daya tarik bagi anggota		8
		3. Tempat c. Lokasi	Saya memilih Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena dekat dengan keramaian	9
			Saya memilih Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena dekat dengan fasilitas umum	10
		d. Trasportasi	Saya memilih Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena lokasi mudah dijangkau	11
		e. Ruang Lingkup	Saya merasa nyaman dalam melakukan transaksi di kantor Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera	12
		4. Promosi a. Iklan	Saya tertarik menabung di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena informasi yang ada di brosur lengkap serta meyakinkan	13

Lanjutan tabel...

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
			Saya tertarik menabung di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena promosi yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera kepada anggota secara langsung	14
		b. Pemasaran langsung	Saya tertarik menabung di tabungan <i>mudharabah</i> karena pemberian hadiah yang diberikan oleh Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera kepada Anggota	15
		c. Promosi penjualan	Besarnya bagi hasil yang diberikan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera menjadikan saya tertarik untuk mengambil tabungan <i>mudharabah</i>	16
2	Peran <i>Customer Service</i> (X_2) (Kasmir, 2006)	1. Deskman	Petugas CS selalu memberikan jawaban dan penjelasan informasi seputar produk yang saya butuhkan	17
		2. Salesman	Petugas CS mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk dan jasanya melalui pelayanan yang baik	18
		3. Sebagai <i>customer relation officer</i>	Petugas CS selalu menjaga hubungan baik dengan anggotanya	19
		4. Pelayanan	Petugas CS selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan apabila berkunjung	20
			CS membuat anggota merasa aman dalam transaksi (kejujuran)	21
			Kemudahan dalam berkomunikasi dengan anggota	22
3	Keputusan menjadi anggota (Y)	1. Faktor Internal	Saya memilih Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera karena kemudahan persyaratan dalam tabungan	23
	(Etta dan Sopiah, 2013)	2. Faktor Eksternal	Dana yang saya simpan di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Aman	24
		3. Faktor Fungsional	Saya memiliki kebutuhan untuk menabung	25

Lanjutan tabel...

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
			Saya memilih Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera berdasarkan pengalaman dan informasi teman/keluarga	26
			Setelah mendapatkan informasi dan melakukan evaluasi alternatif saya memutuskan membeli produk tabungan <i>mudharabah</i>	27
			Saya merasa puas setelah menjadi anggota tabungan <i>mudharabah</i> di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera	28

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.¹⁷

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Item dikatakan valid, jika

¹⁷ Husein Umar, *Metode...*, hal. 166.

$r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya.¹⁸ Rumus yang digunakan untuk analisis butir ialah *Korelasi Pearson Product Moment* dengan bantuan *SPSS Statistics* versi 22. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 86 responden.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.¹⁹ Reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian atau yang menggunakan angket dapat menggunakan alat ukur koefisien *cronbach's alpha* pada software SPSS. Interpretasi dari nilai *cronbach's alpha* untuk mengetahui reliabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai *cronbach's alpha* 0,00 – 0,20 = kurang reliabel
- 2) Nilai *cronbach's alpha* 0,21 – 0,40 = agak reliabel
- 3) Nilai *cronbach's alpha* 0,41 – 0,60 = cukup reliabel
- 4) Nilai *cronbach's alpha* 0,61 – 0,80 = reliabel
- 5) Nilai *cronbach's alpha* 0,81 – 1,00 = sangat reliabel

Kriteria *cronbach's alpha* yaitu apabila *cronbach's alpha* > 0,60 maka instrument penelitian tersebut reliabel dan sebaliknya apabila *cronbach's alpha* < 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel.²⁰

¹⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 79

¹⁹ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Rawamangun: Alim's Publishing, 2016), hal. 256

²⁰ Masyuri Machfudz, *Metodologi Penelitian...*, hal.135

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji sebagai berikut:²¹

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji yang peneliti lakukan yaitu dengan *Kolmogorov Spirnov*.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas ini merupakan salah satu jenis asumsi klasik yang diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau variabel bebas dimana akan diukur tingkat keeratan hubungan atau tingkat pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui tabel VIF jika tabel nilai pada tabel $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dan sebaliknya jika nilai pada tabel $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketiksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. jika residualnya mempunyai variannya tidak sama disebut terjadi homoskedasitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut tidak terjadi heteroskedasitas.

²¹ Husein Umar, *Metode Penelitian...*, hal. 177-185

4) Uji linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih besar dari 0,05.

3. Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).²² Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas (Y) dan dua variabel bebas (X), maka digunakan metode regresi linier dengan dua variabel bebas dengan rumus:²³

$$\text{Nilai } \hat{Y} = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan:

\hat{Y} : Variabel terikat (nilai duga y)

a : Nilai konstanta

b_1, b_2 : Koefisien regresi linier berganda

X_1, X_2 : Variabel bebas

e : Nilai error

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang ditimbulkan variabel X terhadap Y. Interpretasi dari pengaruh yang ditimbulkan X terhadap Y yaitu 0 sampai 1, dimana

²² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik...*, hal. 405

²³ Ali Mauludi, *Teknik Belajar...*, hal. 125

semakin mendekati 1 berarti X dan Y berpengaruh semakin kuat, dan sebaliknya jika mendekati 0 maka pengaruh X terhadap Y semakin lemah. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 22.²⁴

5. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan. Uji T ini digunakan peneliti untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.²⁵

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan membandingkan besarnya angka F_{hitung} dengan F_{tabel} .²⁶

²⁴ Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hal. 37

²⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik...*, hal. 194

²⁶ Ali Baroroh, *Trik-Trik Analisis Statistik dengan SPSS 15*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008), hal. 79