

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).⁶³ Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol gejala.⁶⁴ Pendekatan penelitian asosiatif ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan. Dalam penelitian yang dilakukan penulis bentuk hubungan ini bersifat sebab akibat, yaitu hubungan yang bersifat mempengaruhi dua variabel atau lebih.

⁶³ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 11

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, 2003), hlm.

B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*population*” yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer untuk dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. 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.⁶⁵ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KSPPS BMT Harapan Umat yang berjumlah 5.580, karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka populasi dalam penelitian ini diambil sebagian untuk menjadi sampel.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menemukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.⁶⁶ Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil. Terdapat dua cara pengambilan sampel,

⁶⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 56

⁶⁶ *Ibid* ..., hlm. 56

yaitu secara acak (*random*) / probabilitas dan tidak acak (*non-random*) / non-probabilitas.⁶⁷

Sampel dari penelitian ini adalah populasi dari nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Kepatihan Tulungagung yang berjumlah 5.580. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil, karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Dalam penentuan sampel apabila subjeknya besar, maka dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang sudah diketahui jumlah anggota populasinya, dapat menggunakan rumus Slovin⁶⁸ sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (ditetapkan 10%)

Dari rumus tersebut maka dari populasi yaitu sebanyak 5.580 orang, maka jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

⁶⁷ Wikipedia, *Sampel Statistika*, <https://id.m.wikipedia.org/wik/Sampel-statistika>, di akses tanggal 25 November 2017

⁶⁸ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik ...*, hlm. 61

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

$$n = \frac{5.580}{1 + 5.580 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{5.580}{1 + 55,8}$$

$$n = \frac{5.580}{56,8}$$

$$n = 98$$

Hasil sampel menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 sampel.

3. Sampling

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan oleh penulis yaitu *probability sampling*, yaitu suatu teknik sampling yang memberikan kesempatan yang sama bagi tiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dari mana data tersebut dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.⁶⁹ Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini adalah

⁶⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ...*, hlm. 37

nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Kepatihan Tulungagung yang diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner.

2. Variabel Data

Variabel penelitian adalah sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian dapat berubah-ubah dan mempunyai nilai yang berbeda-beda. Dalam statistika dikenal dua jenis variabel yang dikaji dengan metode eksperimen. Variabel tersebut yaitu:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas atau variabel independen merupakan keadaan perlakuan yang menunjukkan keadaan subjek. Variabel bebas merupakan variabel yang dikontrol dan dimanipulasi oleh peneliti.⁷⁰ Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah etika pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2).

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel dependen adalah sesuatu yang diobservasi untuk mengetahui perubahan akibat pengaruh dari perlakuan. Perubahan pada variabel terikat bergantung kepada perubahan yang terjadi pada variabel bebas yang merupakan hasil manipulasi.⁷¹ Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

⁷⁰ Turmudi dan Sri Harini, *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2003), hlm. 19

⁷¹ *Ibid* ..., hlm. 19-20

3. Skala Pengukuran

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negative diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pernyataan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor, misalnya:⁷²

- a. Sangat setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak setuju (TS) = 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) = 1

⁷² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ...*, hlm.50

D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penying, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2002), metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam suatu penelitian adalah wawancara, kuesioner, dan observasi.⁷³ Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁷⁴ Observasi yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan observasi partisipan, yang mana pengamat atau peneliti ikut serta terlibat kegiatan-kegiatan yang dilakukan subjek yang diteliti atau yang sedang diamati.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku,

⁷³ *Ibid* ..., hlm. 39

⁷⁴ *Ibid* ..., hlm. 42

dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.⁷⁵

Adapun jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup yaitu model pernyataan di mana pernyataan tersebut telah disediakan jawabannya, responden hanya memilih dari alternative jawaban sesuai dengan pendapat atau pilihannya, sehingga responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

c. Dokumentasi

Proses dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah untuk mengumpulkan data dan informasi tentang jumlah anggota KSPPS BMT Harapan Umat dan informasi tentang lokasi penelitian tersebut.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian, dapat berupa kuesioner, sehingga skala pengukuran instrumen adalah menentukan satuan yang diperoleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval, maupun rasio.⁷⁶ Arikunto mendefinisikan “Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.⁷⁷

⁷⁵ *Ibid* ..., hlm. 44

⁷⁶ *Ibid* ..., hlm.50

⁷⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, (Jakarta: Rineka Cipta.2002) Hal.,136

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Item pernyataan
1	Etika Pelayanan (X1)	Sikap dan Penampilan	<p>1. Pegawai KSPPS BMT Harum bersikap sopan dan ramah.</p> <p>2. Pegawai KSPPS BMT Harum santun dalam bertutur kata.</p> <p>3. Pegawai KSPPS BMT Harum berpenampilan rapi, menarik, dan bersih.</p>
		Melayani dengan baik	<p>1. Pegawai KSPPS BMT Harum cepat dan tanggap dalam melayani.</p> <p>2. Pegawai KSPPS BMT Harum menjelaskan secara mudah dan jelas.</p>
		Tanggung jawab	<p>Pegawai KSPPS BMT Harum menguasai tugas-tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab.</p>
2.	Citra Perusahaan	Kualitas pelayanan	<p>1. Pegawai KSPPS BMT Harum memberikan informasi secara terbuka dan jujur.</p> <p>2. Pegawai KSPPS BMT Harum melakukan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga nasabah dapat merasakan pelayanannya.</p>

		Kualitas produk	Produk-produk KSPPS BMT Harum bermacam-macam dan proses pengambilan produk-produk bisa dipahami oleh nasabah.
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	Sikap positif nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah senang menggunakan produk KSPPS BMT Harum. 2. Nasabah merasa puas dengan pelayanan KSPPS BMT Harum.
		Komitmen pada produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah berkeinginan terus-menerus untuk menggunakan produk KSPPS BMT Harum. 2. Nasabah tidak akan pindah ke BMT lain.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrumen.⁷⁸ Instrumen yang valid adalah alat ukur yang dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).⁷⁹

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronboach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronboach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

⁷⁸Arikuntoro, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 168

⁷⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hlm. 94-95

1. Nilai alpha Cronboach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronboach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronboach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronboach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronboach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Kuesioner dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefien *Alpha Cronboach's* > dari 0,60. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan kejegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.⁸⁰

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Berdasarkan pendapat ini, uji normalitas data bukan satu-satunya cara untuk menyimpulkan bahwa model regresi linear berganda adalah baik, harus didukung oleh pengujian statistika lainnya yaitu multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dari uji normalitas tentu untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau

⁸⁰ *Ibid* ..., hlm. 97-98

tidak. Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dijadikan dengan kurva *P-P Plots*. Ketentuan pengujian ini adalah pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai sig atau signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilail sig atau signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

b. Multikolinearitas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar *variabel independent*. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi.⁸¹

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, jika nila VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

VIF adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah

⁸¹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo. 2014), hlm. 177

menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai t.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.⁸²

Pada umumnya sering terjadi pada model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.⁸³

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis ini berguna untuk menganalisis hubungan variabel antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen. Adapun analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah pengaruh etika pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan

⁸² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi...*, hlm. 179

⁸³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ...*, hlm. 79-80

regresi untuk dua prediktor, maka analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Loyalitas nasabah

A : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien korelasi berganda

X_1 : Etika pelayanan

X_2 : Citra perusahaan

4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji t. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen menggunakan uji anova atau uji F.

a. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen (etika pelayanan dan citra perusahaan) secara individual terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) di KSPPS BMT Harapan Umat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

- 1) Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a)

diterima, artinya masing-masing variabel etika pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- 2) Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan tidak signifikan apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, artinya masing-masing variabel etika pelayanan dan citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji F

Untuk menguji secara bersama-sama antara variabel independen (etika pelayanan dan citra perusahaan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah), apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

- 1) Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya variabel etika pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Pengujian setiap koefisien regresi tidak signifikan apabila nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, artinya variabel etika pelayanan dan citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.⁸⁴

⁸⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2006), hlm. 87