

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

#### **B. Populasi, Sampling, dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi penelitiannya adalah 185 anggota simpanan *mudharabah* pada koperasi syariah Al-Mawaddah Desa Samir Ngunut.

##### **2. Sampling**

Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling* dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

##### **3. Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah 46 anggota atau 25% dari 185 anggota simpanan *mudharabah* pada Koperasi Syari'ah Al-Mawaddah. Sampel

adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10% sampai dengan 15% atau 25% sampai 55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang risikonya besar, tentu sampelnya besar hasilnya akan lebih baik<sup>1</sup>

### C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

#### 1. Sumber Data

Sumber data terdiri dari 3 bagian, yaitu:

- a. *Person* adalah sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket
- b. *Palace* adalah sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan gerak
- c. *Paper* adalah data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau symbol- symbol lain.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (MIXED METHODS)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 120.

<sup>2</sup>Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta 2010), hal 265.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *person* yang berupa jawaban tertulis melalui angket. Sedangkan jenis sumber data yang digunakan berupa :

a) Data Primer

Data diambil melalui wawancara dan langsung dengan nasabah atau melihat tindakan dan perilaku karyawan serta nasabah.

b) Data Sekunder

Berupa data yang diperoleh dari studi literatur, data statistic, arsip serta dokumen-dokumen resmi lainnya.

2. Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variable yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variable independen dalam penelitian ini adalah **(X1)**Kualitas Pelayanan dan **(X2)**Strategi Pemasaran.

b. Variabel Dependen

Variable dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variable independen. Variable dependen dalam penelitian ini adalah **(Y)**Kepuasan Nasabah anggota nasabah tabungan *Mudharabah* pada koperasi syariah Al-Mawaddah Desa Samir Ngunut.

3. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya, setuju sampai dengan tidak setuju.

Pernyataan diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 :

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 3 = Kurang Setuju (KS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

###### **a) Observasi**

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan tidak langsung melalui angket dan tes. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung kepada nasabah tabungan *Mudharabah*. kemudian metode ini penulis gunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan pihak Koperasi Al-Mawaddah Ngunut kepada nasabah.

###### **b) Wawancara**

Metode wawancara adalah serangkaian percakapan langsung antara informan dan peneliti yang berlangsung secara lisan, bertatap muka, mendengarkan secara langsung atas keterangan-keterangan informan. Hasil dari wawancara dapat mengetahui seperti apa pelayanan yang

diberikan serta apasaja produk yang ditawarkan koprasia syariah kepada para anggota.

c) Dokumentasi

Dokumentasi di peroleh dari berbagai media yang ada seperti buku, dokumen resmi, arsip-arsip, dan data statistic yang dapat membantu peneliti untuk menggali informasi terkait.

d) Angket

Metode angket adalah metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun dan disebarakan untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari sumber data yang berupa orang atau informan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket berstruktur, yaitu angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disertai alternatif jawabannya. Hal ini untuk mempermudah dalam pengelompokan dan menganalisis data yang diperoleh.

e) Studi Literatur

Studi literatur merupakan survei dan pembahasan literatur pada bidang tertentu dari suatu penelitian atau buku.

## 2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Instrumen pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket atau kuesioner serta observasi.

Tabel 3.1  
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	<i>Reability</i>	1-2
2	(X1)	<i>Assurance</i>	3-4
3		<i>Tangibel</i>	5
4		<i>Empathy</i>	6-7
5		<i>Responsiviness</i>	8-9
6	Strategi Pemasaran	<i>Product</i>	10
7	(X2)	<i>Pricse</i>	11
8		<i>Place</i>	12
9		<i>Promotion</i>	13
10		<i>People</i>	14
11		<i>Process</i>	15
12		<i>Physical evidence</i>	16
13		<i>Publication</i>	17
14		<i>Performance</i>	18
15	Kepuasan Nasbah	<i>Expectation</i>	19-20
16	(Y)	<i>Relatinship Marketing</i>	21
17		<i>Loyalty</i>	22-23
18		<i>Tecnologi</i>	24
19		<i>Culture</i>	25
20		<i>Emotinal</i>	26-27

### E. Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Setelah data diperoleh dan dikumpulkan kemudian data tersebut ditabulasi secara sistematis dan dideskripsikan untuk mendapatkan gambaran yang objektif dengan menggunakan table frekuensi dari persentase variabel dan pernyataan responden. Pengujian atas data yang diperoleh, akan dilakukan dalam beberapa tahap pengujian, yaitu sebagai berikut :

## 1. Uji Keabsahan data

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Dengan kata lain, instrumen tersebut mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data harus mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk mengukur validitas data, peneliti akan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi dengan syarat minimum suatu item dianggap valid jika  $r \geq 0,30$  dengan derajat signifikan  $\alpha = 0,05$ . Hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi untuk degree of freedom ( $df = n - k$ ), dengan taraf signifikan 5%, yaitu jika nilai  $r$  yang diperoleh  $\geq 0,30$ . Jadi, jika nilai hasil uji validitas lebih besar dari angka kritis tabel korelasi, maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid.

### b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Karena teknik ini tepat digunakan pada instrumen yang memiliki bentuk skala 1-5. Pengujian signifikan dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai  $\alpha$  lebih besar dari kritis product moment. Nilai koefisien Cronbach's Alpha dikatakan baik

apabila memiliki koefisien antara 0,60 sampai 1,00 pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normal Kolmogorov-Smirnov.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi berganda sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan kotak kerja yang sama dengan uji regresi.

### a. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tindakan variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat.

### b. Autokorelasi

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson ( $d_l$  dan  $d_u$ ). Kriteria jika  $d_u < d$  hitung  $< 4-d_u$  maka tidak terjadi autokorelasi.

### c. Heteroskedastisitas

Cara memperediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*.



#### 4. Uji Regresi

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji linier berganda. Untuk menguji linier berganda bersamaan dilakukan pengujian asumsi klasik, karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel independennya.

#### 5. Uji Hipotesis

Uji t dan Uji f dikenal dengan uji serentak atau uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersamaan terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat signifikan atau tidak.

#### 6. Uji Koefisien Determinasi

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Wiratana Sujaweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal. 232.