

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 kuantitatif yang diangkakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.¹ Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

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 anggota. Dalam penelitian ini populasi penelitiannya adalah 315 anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Kutoanyar Tulungagung*.²

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

² *Ibid.*, hlm. 121.

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

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Riduan dan Akdon menjelaskan tentang penentuan sampel sebagai berikut:

Berkaitan dengan penentuan sampel sebagai acuan- acuan maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.⁵

Jadi yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan digunakan sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini diambil 10% dari populasi, yaitu 32 orang yang akan diambil dari anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

³ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta Timur: Alim's Publising, 2016), hlm. 2

⁴ Sugiyono, Sutopo (ed.), *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 120

⁵ Riduan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika: untuk Penelitian (Administrasi-Pendidikan-Bisnis-Pemerintah-Sosial-Kebijakan-Ekonomi-Hukum-Manajemen-Kesehatan)*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 247

C. Sumber Data Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang akan menghasilkan informasi yang menunjukkan fakta dengan cara diolah, baik kualitatif ataupun kuantitatif.⁶ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan cara terjun langsung ke tempat penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber kedua, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.⁷ Data primer penelitian ini diperoleh melalui penyebaran koesioner yang secara langsung diberikan kepada anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, laporan-laporan penelitian terdahulu dan data yang dimiliki oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga menghasilkan suatu informasi dan ditarik kesimpulan.⁸ Jenis variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu:

⁶ Syofian Siregar, Fandy Hutari (ed.), *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. 1, Cet. 2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 37

⁷ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Ed. Ke-2, Cet. 2*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2013), hlm. 21

⁸ Sugiyono, Sutopo (ed.), *Metodologi Penelitian Kombinasi ...* hlm 63.

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah (X1) *Responsiveness*, (X2) *Reliability* dan (X3) *Empaty*.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah (Y) minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan dijadikan acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, akan menghasilkan data kuantitatif bila alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran.⁹ Pernyataan dalam kuisioner masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, jawaban dari responden yang bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban diberi skor dengan menggunakan lima (5) poin Skala Likert yaitu:

1. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)
3. Nilai 3 = Kurang Setuju (KS)

⁹ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. 1, Cet. 4*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 110

4. Nilai 4 = Setuju (S)
5. Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)

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.¹⁰ Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung kepada karyawan BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung. Kemudian metode ini penulis gunakan untuk mengetahui *Responsiveness*, *Reliability*, *Empaty* dalam kualitas pelayanan terhadap minat anggota pembiayaan *murabahah* pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Muamalah Tulungagung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam metodologi penelitian sosial.¹¹ 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.

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach Jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm 151.

¹¹ Tarwiyatun Niza, *Pengaruh Persepsi, Citra Merek dan Perilkanan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016), hlm. 61

c. 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.¹² 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.

d. Studi Literatur

Studi literatur merupakan survei dan pembahasan literatur pada bidang tertentu dari suatu penelitian atau buku.¹³

2. Instrumen penelitian

Instrument penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis.¹⁴ Instrument pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket atau kuesioner serta observasi.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item pertanyaan	Jumlah soal
1	Responsiveness (XI)	Respon terhadap keluhan anggota	Keluhan anggota diterima oleh lembaga dengan ramah tamah	1-4
		Respon terhadap saran anggota.	Keluhan anggota ditangani secara cepat dan tepat	

¹² Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach Jilid 2 ...* hlm 152

¹³ *Ibid*, hlm 152

¹⁴ Sugiyono, Sutopo, (ed.), *Metodologi Penelitian Kombinasi ...* hlm 148.

		Repon terhadap kritikan anggota	Saran anggota diterima oleh lembaga dengan baik dan cepat	
			Kritik anggota diterima dengan baik guna memperbaiki pelayanan yang diberikan	
2	Reliability (X2)	Kehandalan dalam memberikan informasi	Informasi yang diberikan akurat dan dapat dapat dipahami	5-8
		Kehandalan dalam melancarkan prosedur	Informasi diberikan secara langsung maupun melalui media lain (brosur)	
		Kehandalan dalam memudahkan teknis pelayanan.	Pelayanan yang diberikan pada anggota sesuai dengan prosedur yang dimiliki lembaga	
			Teknologi yang digunakan lembaga dapat mempermudah pelayanan pada anggota	
3	Empaty (X3)	Perhatian petugas pelayanan	Dalam pelayanan petugas menggunakan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)	9-12
		Kepedulian petugas pelayanan	Petugas tidak memandang status sosial dalam member pelayanan	
		Keramahan petugas pelayanan	Petugas selalu peduli dengan mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	
			Petugas selalu menjelaskan secara rinci tentang produk-produk BMT pada anggota	
4	Minat Anggota (Y)	Transaksional (Ketertarikan)	Adanya rasa tertarik pada pelayanan yang diberikan oleh BMT	13-16
		<i>Referensial</i> (Keyakinan)	Keyakinan anggota bahwa lembaga mampu memberikan yang terbaik secara terus-menerus	

		<i>Prefensial</i> (Keinginan)	Keinginan anggota untuk melakukan transaksi ulang karena percaya	
		<i>Eksploratif</i> (Pencarian Informasi)	Dapat mengakses profil dan informasi yang dibutuhkan oleh anggota mengenai lembaga	

E. Teknik 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.¹⁵ 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.¹⁶ Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data harus mampu mengukur apa yang ingin diukurnya. 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 $\alpha = 0,05$

¹⁵ *Ibid*, hlm 360.

¹⁶ *Ibid*, hlm 361.

(Sugiono, 2001;116). 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 didalam mengukur gejala yang sama.¹⁷ 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 instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai α 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% ($\alpha=0,05$). Sebelum diuji dengan IBM SPSS Stastistic, agar dapat dianalisis secara statistik, data yang diperoleh dari skala ordinal harus ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan Method Of Succesive Interval (MSI) untuk mengubah skor dalam bentuk skala.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian.¹⁸ Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

¹⁷ *Ibid*, hlm 361.

¹⁸ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian ...* hlm 153.

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.¹⁹

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

¹⁹ *Ibid*, hlm 154.

keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel independennya.²⁰

5. Uji Hipotesis

Uji f dan Uji t dikenal dengan uji serentak atau uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat signifikan atau tidak.²¹

6. Uji Koefisien Determinasi

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² 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.²²

²⁰ Sugiyono, Sutopo (ed.), *Metodologi Penelitian Kombinasi ...* hlm 363.

²¹ Wiratama Sujaweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press,2014) ,hal.232

²² *Ibid*, hlm 233.

