

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detail karena dasar merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.<sup>44</sup> Penelitian kuantitatif digunakan peneliti untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau hubungan yang artinya adalah metode 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 suatu gejala atau peristiwa dalam penelitian ini.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 15

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm. 11

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

### **1. Populasi**

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daropada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang jelas dan lengkap.<sup>46</sup>

Menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generaslisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>47</sup> Dapat dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan maslah penelitian. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek benda-benda lain. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan mudharabah di BMT Ummatan Wasathan sejumlah 569 nasabah.

### **2. Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah populasi yang diteliti.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengambilan sampel acak atau random sampling. Dimana teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak, tanpa memandang sampel atas dasar

---

<sup>46</sup> Husaini Usman, Pengantar Statistika, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 181

<sup>47</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 80

<sup>48</sup> Ibid., hlm. 81

strata atau status sosial dari segi apapun. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Ketetapan jenis dan anggota sampel yang akan diambil akan mempengaruhi keterwakilan sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian.

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.<sup>49</sup>

Sampel yang diambil berdasarkan Teori Slovin adalah:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2%.<sup>50</sup>

Berdasarkan data, jumlah Populasi pada penelitian ini seluruh nasabah pembiayaan pada BMT Ummatan Wasathan sebanyak 60 nasabah..

---

<sup>49</sup> Puguh Suharso, dan Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis, (Jakarta:PT Indeks.2009), hal.120

<sup>50</sup> Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 180

Jadi, dengan jumlah populasi 569 nasabah, maka untuk ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\
 &= \frac{60}{1+60 \times 10\%^2} \\
 &= \frac{60}{1+60 \times 0,01} \\
 &= \frac{60}{1+0,6} \\
 &= \frac{60}{1,6}
 \end{aligned}$$

= 37,5 sampel dari total populasi

Dikarenakan responden bukan pecahan maka 37,5 dibulatkan menjadi 40 responden. Dibulatkan menjadi 40 karena jika sampelnya banyak maka perhitungannya lebih akurat.

### **C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya**

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Data primer ini langsung didapat dari responden dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan sumber data berupa primer dan sekunder. Dari judul “Pengaruh Penanganan

Keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Pembiayaan Mudharabah pada BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung” maka jenis variabel penelitian sebagai berikut :

1. Variabel dependent (Y)

Variabel dependent atau variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Y : loyalitas nasabah

2. Variabel Independent (X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).

X1 : penanganan keluhan

X2 : kualitas pelayanan

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai teknik pengukuran dengan bobot tertinggi ditiap pertanyaan adalah 5 bobot dan bobot terendah adalah 1.

Skor 1 : Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2 : Tidat (setuju/baik/atau kurang)

Skor 3 : Netral (cukup)

Skor 4 : Setuju (baik/suka)

Skor 5 : Sangat setuju (baik/suka)

Skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

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

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

###### a. Observasi

Observasi sering disebut juga dengan metode pengamatan, yakni cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti.<sup>51</sup> Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai observer dan objek yang diteliti atau observe adalah BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Dan dalam observasi di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung peneliti ingin memperoleh data tentang seberapa besar pengaruh tingkat margin dan penerapan nilai islam terhadap loyalitas nasabah di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

---

<sup>51</sup> Ahmad Tanzeh, Metodologi Penelitian Praktis, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 90

#### b. Teknik Penyebaran Angket atau Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan angket dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Atau dapat dikatakan bahwa angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa, terstruktur dan terencana, dipakai untuk penelitian kuantitatif yang digali dari responden.

Melalui daftar penyebaran kepada para nasabah Pembiayaan Mudharabah BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga angket. Jadi, angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.<sup>52</sup>

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kuantitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Istilah dokumenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Alat pengumpul datanya disebut form dokumentasi atau form pencatatan dokumen,

---

<sup>52</sup> Ibid., hlm. 44

sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen.<sup>53</sup> Dalam penelitian ini peneliti akan melihat dokumentasi jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan setiap tahunnya dari setiap produk produk pembiayaan serta jumlah karyawan dan kinerja karyawan terkait penerapan nilai islam yang dilakukan sehingga dari data tersebut akan diuji pengaruhnya.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Sehingga, dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrument penelitian kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>54</sup>

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan ketentuan dibawah ini :

---

<sup>53</sup> Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Anda dalam Goals Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), hal. 217

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hlm. 97

**Tabel 3.1****Kisi-Kisi Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Instrumen</b>	<b>No. Item</b>
Penanganan Keluhan (X1)	a. Menerima keluhan b. Mencatat apa saja yang menjadi keluhan c. Ikut sertakan pimpinan d. Meminta maaf dan memperbaiki	1-8
Kualitas Pelayanan (X2)	a. Reliability b. Assurance c. Tangible d. Responsiveness	9-16
Loyalitas Nasabah (Y)	a. Say positive things (meyampaikan hal positif kepada orang lain) b. Recommend friends (merekomendasikan kepada teman) c. Continue purchasing (transaksi ulang secara terus-menerus)	17-24

**E. Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Untuk menganalisa data peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data.

**1. Uji Keabsahan Data****a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat

dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidak layaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas alat ukur yang dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Untuk mencapai hal yang dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Ketentuannya sebagai berikut:

- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Dian Sempana, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung : 2017), hlm. 93

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *One Sample Kolmogrov-Smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan tarad signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman. Dengan menggunakan asumsi ketika hasilnya  $> 0,05$  maka distribusi tersebut dikatakan berdistribusi normal.<sup>56</sup>

- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , distribusi data adalah normal.<sup>57</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independent dalam model regresi. Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua variabel atau lebih dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui

---

<sup>56</sup> Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*, (Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 72.

<sup>57</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakart:Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 83

besaran koefisien korelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF.

- Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- Tolerance  $< 0,10$  dan VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas.<sup>58</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama disebut homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Homoskedastisitas terjadi jika titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang tertentu. sedangkan heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Dian Sempana, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung...*, hlm. 94

<sup>59</sup> Dian Sempana, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung...*, hlm. 95

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Sesuai dengan tujuan dan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier. Analisis regresi pada dasarnya adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel.<sup>60</sup>

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih variabel maka disebut dengan regresi berganda. Karena penelitian ini terdiri dari dua variabel independen maka analisisnya menggunakan analisa regresi linier berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu penanganan keluhan (X1) dan kualitas pealyanan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dengan keterangan:

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi antara penanganan keluhan dengan loyalitas nasabah.

---

<sup>60</sup>Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2016), hlm. 23

$b_2$  = koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah.

$X_1$  = variabel penanganan keluhan

$X_2$  = variabel kualitas pelayanan

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Dalam uji hipotesis terdapat dua hipotesis yang dianalisis, yaitu :

- $H_0$ : tidak berpengaruh signifikan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y
- $H_a$ : berpengaruh signifikan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y

Dalam uji hipotesis, uji yang digunakan yaitu Uji-T (T-test) dan Uji-F.

### a. Uji-T (T-test)

Uji-T digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian.

- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  : maka  $H_0$  diterima artinya  $H_a$  ditolak.
- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.

b. Uji-F (F-test)

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan), dengan tingkat signifikan 0,05. Kriteria pengujian:

- Jika  $\text{sig} \geq \alpha = 0,05$  ; maka  $H_0$  diterima artinya  $H_a$  ditolak.
- Jika  $\text{sig} \leq \alpha = 0,05$  ; maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi atau uji  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa dekat garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi mencerminkan seberapa besar variabel yang terikat dengan variabel Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X.<sup>61</sup>

- Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X
- Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 1 ( $R^2 = 1$ ) artinya variabel Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase besarnya perubahan variabel independen yang disebabkan oleh variabel dependen. Dalam penelitian ini akan menggunakan aplikasi SPSS.

---

<sup>61</sup> Akhmad Fauzi, *Statistik Industri*, (Jakarta : Erlangga, 2008), hlm. 286