

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

##### a) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *asosiatif* (hubungan) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini bentuk hubungannya bersifat sebab akibat (Kausal), yaitu hubungan yang bersifat mempengaruhi dua variabel atau lebih. Variabel-variabel yang digunakan untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab akibat (kausal) antara variabel independen dengan variabel dependen ini ialah dengan proses penganalisaan data yang berupa data kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dimana variabel terikatnya (y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel bebas x ( $x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$ ) dan tetap masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linier.

##### b) Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 11

variable terikat (*dependent*).<sup>2</sup> Dimana penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini merupakan penelitian yang berbentuk angka yang digunakan untuk menguji sebuah hipotesis. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam pendekatan kuantitatif ini peneliti menyebarkan kuesioner/ angket yang akan diisi oleh responden.

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

### 1. Populasi

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.<sup>3</sup> Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung yang berjumlah 648 anggota.

### 2. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam satu penelitian. Teknik sampling sendiri dibagi menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability*

---

<sup>2</sup> Ibid, hal. 11

<sup>3</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta cv, 2011), hal. 80

*sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur/ anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan jenis sampelnya adalah *sampling incidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Artinya yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ incidental bertemu dengan penulis maka dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui itu dipandang cocok sebagai sumber data dan bersedia untuk diminta data.<sup>4</sup>

### 3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subjek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitasnya dan karakteristiknya suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini dikarenakan tidak bisa mewakili populasi.

---

<sup>4</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), hal. 68-71

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut: <sup>5</sup>

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. <sup>6</sup>

Dalam penelitian ini diketahui populasi sebesar 684 anggota, “e” ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebesar :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N.e^2} \\ &= \frac{648}{1 + 648(0,1)^2} \\ &= \frac{648}{1 + 648(0,01)} \\ &= \frac{648}{7,48} \\ &= 86,6 \rightarrow 87 \text{ responden} \end{aligned}$$

---

<sup>5</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 58

<sup>6</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 180

Jadi sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebanyak 86,6 jika di bulatkan menjadi 87 responden.

Ada tiga faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan besarnya sampel dalam penelitian, yaitu :<sup>7</sup>

1. Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*) dari populasi, maksudnya presisi (ketelitian) yang dikehendaki oleh peneliti, makin tinggi tingkat presisi yang dikehendaki, makin besar sampel yang diambil.
2. Rencana analisis, ketika terjadi besar sampel sudah cukup menurut presisi yang dikehendaki, namun bila dikaitkan dengan kebutuhan analisis jumlah sampel bisa dianggap belum mencukupi.
3. Tenaga, biaya, dan waktu, sesuai dengan ketentuan presisi dan tujuan analisis mungkin jumlah sampel harus besar, namun karena pertimbangan tenaga, biaya, dan waktu yang dibutuhkan tidak memungkinkan untuk mendapat sampel yang sebesar jumlah sampel yang ditentukan, maka hal itu merupakan pertimbangan yang penting.

---

<sup>7</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Wacana Media, 2012), hal. 133-134

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

#### 1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data-data yang diperlukan adalah data primer, dimana data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh penelitian di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.<sup>8</sup>

#### 2. Variabel

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>9</sup> Variabel dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. Variabel Independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain.
- b. Variabel Dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel Independen.

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1) penerapan nilai islam (X2). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

---

<sup>8</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2014), hal. 42

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 38-39

### 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.<sup>10</sup>

Tujuan dari skala pengukuran dari sebuah variabel ini adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan ini bahkan dapat diuraikan berdasarkan atas karakteristik variabel tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert sendiri memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2,1. Sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4,5.

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 84

Bentuk jawaban dalam skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.<sup>11</sup>

Untuk pemberian skor skala Likert ini sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Nilai Jawaban Keusioner**

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta 2012.*

Responden dapat memberikan tanda centang (√) terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan oleh peneliti dalam angket yang diberikan pada tiap-tiap alternatif jawaban.

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

##### 1. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>11</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Rajarafindo Persada, 2014), hal. 138

- a. Observasi, yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitian.<sup>12</sup> Peneliti melakukan observasi sebelum melakukan penelitian di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
- b. Kuesioner (Angket), suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari anggota yang diambil sebagai sampel. Peneliti menggunakan kuisoner tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan, yang disusun dalam sebuah daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *chek* (✓) pada kolom yang sesuai. Kuesioner akan disebarakan kepada para anggota BTM Surya Dana.
- c. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menvari data penelitian yang berupa catatan, transkrip, buku, prasati, notulen, agenda dan lain sebagainya. Sedangkan dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah pedoman

---

<sup>12</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi....*, hal. 51

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D....*, hal. 142

dokumentasi (catatan dokumentasi) yaitu alat bantu untuk merekam data-data dan arsip dokumentasi yang berkaitan.

## 2. Data Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dapat menginterpretasikan informasi dari para responden dengan pola pengukuran yang sama.<sup>14</sup> Agar dapat dikatakan sebagai instrument penelitian yang baik, maka paling tidak instrument tersebut memenuhi lima kriteria yaitu validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas.<sup>15</sup> Indikator-indikator yang digunakan adalah:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
1	(X <sub>1</sub> ) <b>Kualitas Produk</b>	(X <sub>1.1</sub> ) Performa	(X <sub>1.1.1</sub> ) Produk yang ditawarkan BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung mempunyai performa yang sesuai dengan syariat islam.	1

<sup>14</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi*..... hal. 114.

<sup>15</sup> Sofyan siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 138

		<b>(X<sub>1.2</sub>)</b> Keistimewaan Tambahhan	<b>(X<sub>1.2.1</sub>)</b> Produk-produk BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sudah terjamin karena sudah ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	<b>2</b>
		<b>(X<sub>1.3</sub>)</b> Kehandalan	<b>(X<sub>1.3.1</sub>)</b> Produk yang ditawarkan BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung mengandung prinsip syariah Islam dalam setiap praktek transaksi karena ditanamkannya prinsip kejujuran	<b>3</b>
		<b>(X<sub>1.4</sub>)</b> Kesesuaian	<b>(X<sub>1.4.1</sub>)</b> Produk BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sesuai dengan sistem dan prosedur Islam karena adanya larangan atas Riba.	<b>4</b>

		<b>(X<sub>1.5</sub>)</b> Daya Tahan	<b>(X<sub>1.5.1</sub>)</b> Produk yang dimiliki BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu.	5
		<b>(X<sub>1.6</sub>)</b> Kemampuan Pelayanan	<b>(X<sub>1.6.1</sub>)</b> BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sopan.	6
		<b>(X<sub>1.7</sub>)</b> Estetika	<b>(X<sub>1.7.1</sub>)</b> Produk yang ditawarkan BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung variatif dan mudah dikenali.	7
		<b>(X<sub>1.8</sub>)</b> Kualitas yang dipersepsikan	<b>(X<sub>1.8.1</sub>)</b> Produk yang ditawarkan BTM Surya Dana	8

			Campurdarat Tulungagung terhindar dari kesan riba (pengambilan bunga).	
<b>2</b>	<b>(X<sub>2</sub>) Penerapan Nilai Islam</b>	<b>(X<sub>2.1</sub>) Prinsip Keadilan</b>	<b>(X<sub>2.1.1</sub>)</b> Setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang sehingga BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung menerapkan prinsip keadilan dengan diberlakukannya bagi hasil ( <i>Profit and Loss Sharing</i> ).	<b>9</b>
		<b>(X<sub>2.2</sub>) Prinsip Kesederajatan</b>	<b>(X<sub>2.2.1</sub>)</b> BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung menerapkan prinsip kesederajatan tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang dalam <i>Sharing The Profit And The Risk</i> .	<b>10</b>

		<b>(X<sub>2.3</sub>)</b> Prinsip Kepercayaan	<b>(X<sub>2.3.1</sub>)</b> Pegawai BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung memberikan kemudahan kepada anggotanya sehingga timbul perasaan puas dan tidak ragu ketika melakukan transaksi.	<b>11</b>
		<b>(X<sub>2.4</sub>)</b> Prinsip Jaminan	<b>(X<sub>2.4.1</sub>)</b> Produk BTM Surya Dana Campurdarat sesuai dengan syariat islam dan mampu memberikan porsi bagi hasil yang kompetitif dan sesuai.	<b>12</b>
		<b>(X<sub>2.5</sub>)</b> Persaingan Sehat	<b>(X<sub>2.5.1</sub>)</b> BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung mampu bersaing secara sportif dalam mencari anggota dengan bersosialisasi.	<b>13</b>

<b>3</b>	<b>(Y)</b>  <b>Kepuasan</b>  <b>Nasabah</b>	<b>(Y<sub>1</sub>)</b>  Kehandalan	<b>(Y<sub>1.1</sub>)</b>  BTM Surya Dana  Campurdarat sangat handal karena manajemen lembaga keuangan ini terdiri dari orang-orang yang terpercaya dan professional.	<b>14</b>
		<b>(Y<sub>2</sub>)</b>  Daya  Tanggap	<b>(Y<sub>2.1</sub>)</b>  BTM Surya Dana  Campurdarat Tulungagung mampu memberikan pelayanan yang tepat dalam kebutuhan anggotanya.	<b>15</b>
		<b>(Y<sub>3</sub>)</b>  Jaminan	<b>(Y<sub>3.1</sub>)</b>  BTM Surya Dana  Campurdarat Tulungagung dapat mengelola dan amanah dalam menerima dana anggota.	<b>16</b>
		<b>(Y<sub>4</sub>)</b>  Empati	<b>(Y<sub>4.1</sub>)</b>  Pelayanan yang diberikan BTM Surya Dana  Campurdarat Tulungagung	<b>17</b>

			membuat anggotanya merasa senang karena selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri.	
		(Y <sub>5</sub> ) Produk- Produk Fisik	(Y <sub>5.1</sub> ) Ruang tunggu yang disediakan bersih dan memberikan rasa nyaman.	<b>18</b>

### E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi dan berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data setiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>16</sup> Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

#### 1. Pengukuran Variabel

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada para

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 142

responden yaitu nasabah yang disusun berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Beberapa prosedur pengukuran data variabel dengan menggunakan pengelolaan data sebagai berikut:

a. Editing

Merupakan kegiatan memeriksa data yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataanya data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada di antaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan.

b. Coding

Memberikan tanda kode agar mudah memeriksa jawaban. Dalam penelitian ini berikut adalah kode pada setiap variabel, yaitu:

- a) Data tentang Kualitas Produk ( $X_1$ )
- b) Data tentang Nilai Islam ( $X_2$ )
- c) Data tentang Kepuasan Nasabah ( $Y$ )

c. Scoring

Merupakan kegiatan memberikan angka dan data yang dikuantifikasikan dan menghitungnya untu jawaban setiap responden. Untuk skor dari jawaban untuk setiap pertanyaan

ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti. Pemberian skor terhadap pemilihan jawaban adalah sebagai berikut:

- 1) Skor 5 bila jawaban angket memilih alternatif SS
- 2) Skor 4 bila jawaban angket memilih alternatif S
- 3) Skor 3 bila jawaban angket memilih alternatif N
- 4) Skor 2 bila jawaban angket memilih alternatif TS
- 5) Skor 1 bila jawaban angket memilih alternatif STS

d. Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan analisis untuk mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan realibilitas dilakukan untuk menguji kuesioner layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang

diteliti secara tepat.<sup>17</sup> Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu.<sup>18</sup>

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*.<sup>19</sup> Ketentuan validitas instrumen sah apabila hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) =  $n-2$  dimana  $n$  adalah jumlah sample. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan :

- a) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan valid.
- b) Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tidak valid.

---

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 144

<sup>18</sup> Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 74

<sup>19</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hal. 95

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.<sup>20</sup> Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Untuk memperoleh indeks reliabilitas soal menggunakan *one shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau yang mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpa* ( $\alpha$ ), variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpa* ( $\alpha$ ) > 0,60. Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip Sujianto jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Nilai *Alpa Cronbach* 0,00 – 0.20 berarti kurang reliable
- 2) Nilai *Alpa Cronbach* 0,21 – 0.40 berarti agak reliable
- 3) Nilai *Alpa Cronbach* 0,41 – 0.60 berarti cukup reliable

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 221

<sup>21</sup> *Ibid.*, hal. 97

4) Nilai *Alpa Cronbach* 0,61 – 0.80 berarti reliable

5) Nilai *Alpa Cronbach* 0,81 – 1.00 berarti sangat reliable

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi beberapa uji sebagai berikut :<sup>22</sup>

#### a) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Uji ini diperlukan karena semua perhitungan *statistic parametric* memiliki asumsi normalitas sebaran. Disini untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* dan dipadukan dengan uji *Normal P-P Plots* dengan perumusan sebagai berikut.

$H_0$  = data tidak berdistribusi normal

$H_1$  = data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0,1$ , terima  $H_1$  jika nilai signifikansi  $\geq \alpha$  dan tolak  $H_1$  jika nilai signifikansi  $\leq \alpha$ .

#### b) Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Untuk

---

<sup>22</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2006), hal. 91-113

mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan berikut ini :

- 1) Melihat nilai inflation factor (VIF)

Multikolinearitas terjadi jika nilai VIF berada diatas 10.

- 2) Mempunyai angka tolerance kurang dari 0,1

Angka tolerance yang kecil sama dengan angka VIF yang besar (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) jadi dapat menunjukkan adanya multikolinearitas.

- c) Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini penguji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat scatter plot dengan dasar analisis sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik yang akan membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien korelasi ganda

$X_1$  = Variabel Independen (Kualitas Produk)

$X_2$  = Variabel Independen (Nilai Islam)

e = *errof of term*

#### 5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji t- test

Untuk mengetahui apakah pengaruh Kualitas Produk, dan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

- 1). Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk dan Nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
- 2). Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk dan Nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

b. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Produk, dan Nilai Islam berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

- 1). Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka keputusannya menerima hipotesis nol ( $H_0$ ), artinya variabel Kualitas Produk dan Nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.
- 2). Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka keputusannya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ), artinya

variabel Kualitas Produk dan Nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

#### 6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>23</sup>

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen atau terkait. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah :

$$R^2 = (r^2)$$

Yang mana :

$R^2$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

Jika akar koefisien determinasi menunjukkan angka yang mendekati 1 berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel yang terkait. Sebaliknya jika koefisien determinasi mendekati 0

---

<sup>23</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.....*, hlm 83-85

maka perubahan variabel terkait banyak dipengaruhi oleh factor-faktor diluar variabel yang diteliti.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrument sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan *software* pengolahan data dengan *aplikasi* SPSS 16.0.