

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam yakni penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).<sup>78</sup> Penelitian kuantitatif lebih berdasar pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.<sup>79</sup> Berguna untuk menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain.<sup>80</sup> Terdapat tiga bentuk hubungan

---

<sup>78</sup> Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 11

<sup>79</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2, Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 38

<sup>80</sup> Dr. Suwandi, *Desentralisasi Fiskal dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Penyerapan Tenaga Kerja, Kemiskinan, dan Kesejahteraan di Kabupaten/Kota Induk Provinsi Papua*, Ed.1, Cet. 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 120

yaitu hubungan simetris, hubungan kausal dan hubungan interaktif.<sup>81</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan citra merek ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah (Y) di BMT Pahlawan Tulungagung.

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

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>82</sup> Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau subyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa populasi penelitian adalah keseluruhan objek yang sedang diteliti oleh peneliti. Populasi dapat dibedakan menjadi dua, antara lain : (1) Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya; (2) Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya.<sup>83</sup>

Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi terhingga, karena jumlah populasi diketahui atau dapat dihitung jumlahnya. Populasi

---

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 14

<sup>82</sup> Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, ( Jakarta : PT Binailmu, 2004), hal... 56

<sup>83</sup> Sudjana, "*Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2000) hal. 73

dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Untuk jumlah populasi nasabah di BMT Pahlawan pada tahun 2016 sebesar 13.346 nasabah.

## 2. *Sampling* Penelitian

*Sampling* adalah proses menyeleksi populasi yang dapat mewakili populasi yang ada.<sup>84</sup> Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian.

Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* (sampel acak sederhana). *Simple random sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>85</sup>

## 3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat

---

<sup>84</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research.*, (Yogyakarta: YFPF UGM, 1987), hal. 75

<sup>85</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 120

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel penelitian ini yaitu sebagian dari seluruh nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

Dikarenakan jumlah populasi yang sangat banyak maka bagian dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Sehingga perhitungannya sebagai berikut :

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

$$n = \frac{13.346}{1 + 13.346 \times (10\%^2)}$$

$$n = \frac{13.346}{1 + 13.346 \times (0.1^2)}$$

$$n = \frac{13.346}{1 + 13.346 \times 0.01}$$

$$n = \frac{13.346}{1 + 133,46}$$

$$n = \frac{13.346}{134,46}$$

$$n = 99,25$$

Berdasarkan rumus slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,25 sampel, namun karena subjek bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 100 sampel. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah BMT Pahlawan.

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

#### 1. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif atau kuantitatif yang menunjukkan fakta atau juga dapat didefinisikan data merupakan kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar menarik kesimpulan.<sup>86</sup> Data merupakan keterangan-keterangan suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Dengan kata lain, suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.<sup>87</sup>

Data dalam penelitian ini yang akan diteliti merupakan data primer. Dimana data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan.<sup>88</sup> Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari

---

<sup>86</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 128

<sup>87</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 21

<sup>88</sup> Ibid

responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

## 2. Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti yakni obyek penelitian. Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian.<sup>89</sup> Maka variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain. Juga sering disebut variabel bebas, *predictor*, *stimulus*, *eksogen* atau *antecedent*.<sup>90</sup> Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan citra merek ( $X_3$ )

### b. Variabel Terikat

Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>91</sup> Dalam penelitian ini variabel *dependent* adalah keputusan menjadi nasabah (Y).

---

<sup>89</sup> Sumasi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 1998),hal. 72

<sup>90</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:Pt Fajar Interpretama Mandiri,2013), hal.10

<sup>91</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hal. 39

### 3. Skala Pengukuran

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

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

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

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Metode angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>92</sup> Angket berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap informan yang terlibat langsung dalam peristiwa atau keadaan yang

---

<sup>92</sup> *Ibid.* hal. 142

diteliti. Angket diberikan kepada nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

- b. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan dan kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian.<sup>93</sup>

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>94</sup> Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti, sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.

Dalam penelitian ini instrumen penelitian berbentuk pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban

---

<sup>93</sup> M Hikmat Mahi, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi dan Sastra* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2014), hal. 71

<sup>94</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi....*, hal. 147

dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skal likert. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 3.1**  
**Kisi – Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (Fandy Tjiptono : 2005)	Bukti Fisik (Tangible)	1. Karyawan BMT Pahlawan berpenampilan rapi dan sesuai syariah 2. Ruang tunggu BMT pahlawan nyaman dan bersih
		Kehandalan (Reability)	3. Karyawan BMT Pahlawan memiliki pengetahuan yang luas 4. Karyawan BMT Pahlawam melayani secara cepat dan tepat
		Daya Tanggap (Responsiveness)	5. Karyawan BMT Pahlawan dapat dalam memahami permasalahan atau keinginan nasabah 6. Karyawan BMT Pahlawan dapat memberikan solusi kepada nasabah
		Jaminan (Assurance)	7. BMT Pahlawan mampu menjaga kerahasiaan nasabah 8. Nasabah merasa aman ketika menyimpan dananya di BMT Pahlawan
2	Kualitas Produk (Kotler : 2002)	Peforma	9. Produk BMT Pahlawan sesuai dengan kebutuhan nasabah 10. Produk BMT Pahlawan sesuai dengan penjelasan karyawan
		Kehandalan	11. Produk BMT Pahlawan sesuai dengan harapan nasabah 12. Prdouk BMT Pahlawan sangat membantu nasabah
		Keistimewaan	13. Produk BMT Pahlawan bebas dari riba 14. Persyaratan dari BMT Pahlawan cukup

			mudah
		Konformitas	15. Produk BMT Pahlawan sesuai dengan syariat islam 16. Produk BMT Pahlawan sesuai dengan penjelasan dari karyawawn
3	Citra Merek (Keller : 2000)	Kekuatan	17. BMT Pahlawan mempunyai produk yang berkualitas
		Keunikan	18. BMT Pahlawan salah satu BMT terbesar di Tulungagung
4	Keputusan Nasabah (Kotler: 2002)	Kepuasan Produk	19. Produk dari BMT Pahlawan sangat memuaskan
		Kepuasan Pelayanan	20. Pelayanan dari BMT Pahalwan sangat baik

### E. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan responden mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diujikan.<sup>95</sup> Dalam penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, maka analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu antara lain:

<sup>95</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 42

## 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen pengukuran yang digunakan, artinya mampu mengungkapkan apa yang akan diukur. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.<sup>96</sup>

### b. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal yang dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>97</sup>

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliable
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliable

---

<sup>96</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135

<sup>97</sup> Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hal.144-145.

4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliable

5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.<sup>98</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika Signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.<sup>99</sup>

### b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas 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.<sup>100</sup>

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya multikolinieritas. Dalam kebanyakan penelitian jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

---

<sup>98</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta : PT. Prestasi Pustaka, 2009), hal., 97-98.

<sup>99</sup> *Ibid*, hal. 77-78

<sup>100</sup> *Ibid*, hal 79

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola pada titik scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>101</sup>

3. 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 dari responden atas kuesioner yang telah dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Keputusan Nasabah)

$\alpha$  = Bilangan konstanta sebagai titik potong

$X_1$  = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

$X_2$  = Variabel Bebas (Kualitas Produk)

$X_3$  = Variabel Bebas (Citra Merek)

---

<sup>101</sup> *Ibid*, hal. 80

$\beta$  = koefisien regresi

e = error

#### 4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis untuk menguji hipotesis digunakan Uji t yakni untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Sedangkan Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R<sup>2</sup> maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R<sup>2</sup> semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.<sup>102</sup>

---

<sup>102</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 87