

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau yang sering disebut dengan *field research*. *Field research* adalah penelitian yang dilakukan secara langsung dalam memperoleh data di lingkungan masyarakat dengan tujuan untuk menemukan fenomena atau mengenali situasi yang tengah terjadi dan mengenal lebih lanjut permasalahan yang ingin diteliti.¹ Data-data yang dibutuhkan untuk penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan, integritas karyawan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dan loyalitas anggota di BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal diartikan sebagai penelitian yang berperan menguji hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat sehingga melalui penelitian ini, maka peneliti akan mudah dapat membangun teori-teori yang berfungsi dalam menjelaskan, memprediksi dan memobilisasi suatu gejala.²

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif ini adalah metode yang berlandaskan filsafat positivisme. Positivisme yang dimaksud adalah memandang realitas/gejala/fenomena yang dapat dikategorikan, konkrit, relative tetap, teramati, terukur dan menjelaskan hubungan sebab-akibat). Metode ini berfungsi sebagai alat untuk meneliti populasi atau sampel penelitian yang telah ditetapkan. Data yang dianalisis pada metode ini adalah

¹ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 14

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), 55

data kuantitatif atau perhitungan statistik dalam pengujian hipotesis yang telah ditentukan.³

B. *Setting* Penelitian

Setting penelitian yaitu berupa lokasi dan waktu dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang beralamat di Desa Mayong Lor, Kecamatan Mayong, Kabupaten Jepara Jawa Tengah. Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2022.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah jumlah yang ditotalkan dari semua objek yang akan diteliti dengan memperhatikan karakteristik tertentu secara lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang berjumlah 4.701 anggota.

2. Sampel Penelitian

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari total dan karakteristik dari populasi. Sangat memungkinkan bagi peneliti untuk memiliki kendala seperti tenaga, waktu dan biaya dalam penelitian jika penelitian dilakukan berdasarkan jumlah populasi, maka dari itu, peneliti dapat melakukan penelitian dengan menggunakan sampel yang telah ditetapkan sebagai perwakilan dari populasi. Teknik yang digunakan dalam mencari jumlah sampel pada penelitian ini adalah teknik *random sampling*. Teknik ini akan mengambil sampel secara acak tanpa melihat strata atau kriteria tertentu pada populasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin.

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

Keterangan

N = Populasi

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), 11

- n = Sampel
e = Tingkat Kesalahan (10% atau 0,1)

Berdasarkan data yang didapatkan di BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong, anggota atau nasabah yang bergabung berjumlah 4.701, sehingga dapat dihitung:

$$n = \frac{4.701}{1+4.701(0,1^2)} = \frac{4.701}{1+47} = \frac{4.701}{48} = 98$$

Dari rumus diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 98 anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang akan menjadi responden pada penelitian ini.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel

Variabel merupakan istilah yang digunakan sebagai tema atau objek penelitian. Variabel termasuk dalam unsur yang terpenting dan harus diperhatikan oleh peneliti karena terbentuk atas dasar kerangka konsep. Adapun variabel pada penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel atau tema yang akan menjadi sebab terjadinya atau memberikan pengaruh pada variabel terikat (Variabel dependen). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Kualitas Pelayanan (X_1)
- 2) Integritas Karyawan (X_2)

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat atau dependen yaitu variabel yang nilainya atau keberadaannya dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Loyalitas Anggota (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan unsur dalam penelitian yang akan memberitahukan langkah atau cara mengukur suatu variabel.⁴ Unsur ini memiliki fungsi yang akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian

⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 150

serta memberikan penjelasan yang jelas maksud dari variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini. Paparan definisi operasional variabel pada penelitian ini akan dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. ⁵	Tangibles (Bukti Fisik)	a. Kenampakan gedung operasional yang baik. b. Kondisi lokasi yang strategis. c. Menjaga penampilan karyawan	Likert	
		Reliability (Keandalan)	a. Ketepatan pelayanan, mampu memberikan atau menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan b. Kecepatan dalam melayani nasabah c. Keandalan proses pelayanan		
		Responsiveness (Daya Tanggap)	a. Cepat dalam menangani keluhan nasabah b. Dapat memberikan solusi kepada nasabah dalam menyelesaikan permasalahan. c. Mengetahui kebutuhan anggota.		Skala Likert
		Assurance (Jaminan)	a. Perusahaan menjaga amanah (dapat dipercaya) b. Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi c. Keamanan parkir kendaraan		
		Empathy (Empati)	a. Petugas atau karyawan dapat memberikan perhatian penuh kepada nasabah b. Keramah-tamahan karyawan kepada nasabah c. Kesabaran dan ketulusan dalam menanggapi nasabah		
Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator		
Integritas Karyawan	Integritas adalah sebuah	Kode Etik	a. Dapat berperilaku disiplin dengan tidak melanggar		

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 115

(X ₂)	konsistensi antara tindakan yang diyakini seseorang. Seseorang yang berintegritas akan dapat mengungkapkan maksud, gagasan dan perasaannya secara terbuka dan langsung serta menghargai keterbukaan dan kejujuran orang lain, bahkan dalam situasi sulit sekalipun. ⁶		aturan yang berlaku. b. Dapat melayani nasabah dengan sebaik mungkin sesuai SOP perusahaan.	Skala Likert
		Pemanfaatan Wewenang	a. Karyawan dapat memberikan hak nasabah dan dilayani tanpa ada ketimpangan wewenang yang merugikan b. Tidak mengintimidasi nasabah karena penyalahgunaan wewenang	
		Akuntabilitas dan Tanggung Jawab	a. Bertanggung jawab menyelesaikan proses transaksi sampai selesai. b. Menjamin keamanan informasi data maupun keuangan.	
		Pelayanan Masyarakat	a. Memiliki produk penyaluran dana dalam lingkup sosial b. Peka terhadap tanggung jawab sosial	
		Pendekatan Antar Manusia	a. Karyawan cepat memberikan respon kepada nasabah b. Karyawan memiliki antusias yang tinggi dalam menanggapi nasabahnya.	
Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	
Loyalitas (Y)	Loyalitas pada nasabah diarahkan pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. ⁷	Melakukan pembelian secara teratur	a. Membeli produk atau jasa dengan banyak b. Membeli produk atau jasa dengan tambahan	
		Membeli antarlini produk dan jasa	a. Membeli produk atau jasa dari perusahaan yang sama b. Membeli semua jenis produk dan jasa	
		Merekomenda-sikan kepada orang lain	a. Memberi rekomendasi penyedia produk maupun jasa kepada orang lain b. Menyampaikan hal positif kepada orang lain	
		Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan	a. Melakukan demonstrasi keunggulan produk maupun jasa b. Menguji jasa layanan/produk yang lain	

⁶ Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, 76

⁷ Etta Mamang Sangadji, dkk, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 104

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah istilah yang mengacu pada aspek kecermatan dalam pengukuran yang dilakukan. Instrumen penelitian yang dapat dinyatakan valid, artinya dapat mengungkap informasi dengan tepat dan dapat memberikan gambaran informasi dengan cermat. Pengujian validitas ini, berguna untuk melihat sejauh mana instrumen penelitian dapat menjadi ukuran objek pengukuran dan mengetahui apakah instrumen penelitian dapat dikatakan sah (valid) atau tidak untuk mengungkap objek pengukuran.⁸

Penentuan kelayakan suatu item yang digunakan dalam penelitian, biasanya akan menggunakan uji signifikansi koefisien korelasi. Taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%. Apabila instrument memiliki tanda korelasi dengan skor total, maka instrument penelitian dapat dikatakan valid.⁹ Validitas juga dapat dilihat dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} . Jika hasil r_{hitung} lebih dari r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$) maka dapat dinyatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas merupakan uji yang berfungsi untuk mengetahui konsistensi dan keandalan dari alat ukur apabila terjadi pengukuran ulang. Berdasarkan program SPSS, uji ini akan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan batasan 0,6. Artinya jika angka reliabilitas menunjukkan hasil kurang dari 0,6, maka instrument dalam kondisi yang kurang baik. Apabila angka reliabilitas menunjukkan angka 0,7 reliabilitas instrumen masih dapat diterima dan jika angka tersebut menyatakan lebih dari 0,8, maka instrument penelitian telah berada diposisi yang baik.¹⁰

⁸ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 103

⁹ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 90

¹⁰ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, 97

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas diartikan sebagai bentuk hubungan linier sempurna yang terjadi antar variabel independen dalam model regresi.¹² Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas.¹³ Model regresi yang dikatakan baik jika hasil pengujian menyatakan tidak adanya korelasi diantara variabel bebas. Pengujian ini dapat dilihat dari nilai *cut off* yang memiliki ketentuan nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau nilai *VIF* ≥ 10 .

Apabila hasil pengujian menyatakan bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai *VIF* yang kurang dari 10, Dengan demikian, model regresi dinyatakan kurang baik karena terjadi gejala multikolinieritas.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi penyebaran yang normal atau tidak. Dalam uji normalitas, model regresi yang dapat dikatakan baik apabila hasil pengujian menunjukkan data distribusi atau penyebaran yang normal.¹⁴ Untuk meninjau normalnya sebaran data, peneliti akan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* melalui program SPSS versi 25. Ketentuan dalam pengambilan keputusan bahwa data telah terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi yang tertera pada hasil pengujian lebih besar dari 0,05. Sedangkan jika hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka data yang terdistribusi adalah tidak normal.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan istilah yang digunakan pada varian residual yang tidak stabil atau konstan pada regresi sehingga hasil prediksi atau ramalan masih

¹² Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, 81.

¹³ Algifari, *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011), 84

¹⁴ Masrukhin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: STAIN Kudus, 2009), 187.

diragukan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas pada model regresi dapat dideteksi dengan pola gambar analisis scattetplot.¹⁵

Tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada grafik ditandai oleh pola titik yang menyebar disekitar bawah dan atas sumbu 0 pada sumbu Y. apabila titik pada grafik membentuk pola yang rapi dan teratur (terlihat bergelombang, menyempit, melebar, membentuk pola tertentu), maka dapat diasumsikan adanya gejala heteroskedastisitas.

G. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama yaitu kuesioner. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai macam sumber literatur seperti buku dan jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan fokus variabel penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden.¹⁶ Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebarkan kepada anggota nasabah BMT Al-Hikmah untuk mendapatkan informasi keperluan berdasarkan laporan tentang responden.

Pengukuran nilai butir-butir pertanyaan pada kuesioner akan menggunakan skala likert. Skala pengukuran ini dapat digunakan untuk meninjau ukuran sejauh mana sikap, tanggapan, pandangan, pendapat, persepsi seseorang mengenai situasi dan fenomena pada objek tertentu. Skala likert menerapkan jenis pertanyaan

¹⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 159-160.

¹⁶ Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 140

yang bersifat positif maupun pertanyaan yang negatif. Penelitian ini akan menggunakan jenis pertanyaan positif pada kuesioner dengan lima tingkat preferensi jawaban, antara lain:

Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert

No.	Preferensi Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, buku-buku, dan internet sebagai pengampu kelengkapan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.¹⁷ Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan seperti profil dan sejarah historis BMT Al-Hikmah Semesta.

3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu bagian dari proses mengumpulkan data dengan tatap muka dan memberikan pertanyaan secara langsung untuk responden yang memenuhi kriteria dengan objek penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan tujuan untuk melakukan studi pada pendahuluan serta menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara juga digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal secara mendalam berdasarkan responden yang berjumlah sedikit atau kecil.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda diartikan sebagai hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel

¹⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO, 2010), 87

independen $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$, dengan variabel terikat (Y). Teknik analisis ini digunakan untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen. Apabila nilai variabel bebas dinyatakan mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengenali arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Loyalitas
- a = Konstanta
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Integritas Karyawan
- b_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
- b_2 = Koefisien regresi variabel integrasi karyawan
- e = error

2. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui presentase penyumbang pengaruh dari variabel bebas $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$ secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y). Koefisien ini akan menunjukkan informasi seberapa besar presentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel terikat.¹⁸

3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji ini ditujukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$ secara parsial atau individual dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

$$H_0 \text{ diterima apabila } -t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$$

$$H_0 \text{ ditolak apabila } t_{hitung} > t_{tabel} \text{ atau } t_{hitung} < -t_{tabel}$$

¹⁸ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 66