

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian (variable X dan Y) dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistika.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan ini termasuk dalam penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>2</sup>

##### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara yang berlokasi di Kompleks Pasar Daren Selatan Lapangan Daren Nalumsari Jepara pada bulan September-Oktober 2018.

##### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

###### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek/subjek yang berbeda pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara yang berjumlah 100 nasabah.

---

<sup>1</sup> Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen, Edisi Pertama* (Yogyakarta: BPFE, 1999), 12.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 14.

<sup>3</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 74.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

### a. Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan), umumnya di gunakan 0,1.

Jumlah nasabah (populasi) di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah 100 nasabah, maka:

$$n = 100$$

$$n = \frac{100}{1 + (100 \times 0,1^2)} = 50$$

Jadi, dapat dilihat rumus Slovin yang didapat n = 50 sampel.

### b. Penentuan Penarikan Sampel

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>5</sup> Penarikan sampel berdasarkan kriteria

<sup>4</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), 158.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 85.

yaitu nasabah yang di temui tersebut merupakan nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) atau variabel independen dan variabel terikat (Y) atau variabel dependen.

1. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah layanan ( $X_1$ ), dan proses ( $X_2$ ).

2. Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah keputusan nasabah. Keputusan nasabah dalam variabel ini yaitu keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi berupa cara mengukur variabel-variabel yang ada agar dapat dioperasikan dimana variabel bebas (X) memiliki hubungan dengan variabel terikat (Y).

1. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah layanan, dan proses.
  - a. Layanan adalah seluruh aktifitas ataupun manfaat yang pada dasarnya tidak berwujud yang dapat diberikan kepada orang lain namun tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Pada variabel ini telah ditentukan indikator penelitian berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Bitner. Indikatornya adalah sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Kadir, *Statistika Terapan* (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 8.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Variabel Layanan**

| Variabel                     | Indikator         | Pertanyaan dalam Kuesioner                                                                                                                              |
|------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layanan<br>(X <sub>1</sub> ) | 1. Keandalan      | a. Pelayanan yang diberikan BMT memuaskan                                                                                                               |
|                              | 2. Daya Tanggap   | b. BMT cepat dalam memberikan pelayanan                                                                                                                 |
|                              | 3. Jaminan        | c. Karyawan di BMT memiliki pengetahuan yang baik tentang produk pembiayaan murabahah<br>d. Karyawan di BMT memiliki keramahan yang baik kepada nasabah |
|                              | 4. Empati         | e. Karyawan di BMT memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik<br>f. Karyawan di BMT melayani nasabah dengan penuh kesabaran                           |
|                              | 5. Bukti Langsung | g. Perlengkapan di BMT lengkap<br>h. Gedung BMT sangat layak untuk menjalankan usahanya                                                                 |

- b. Proses adalah serangkaian kegiatan perusahaan syariah untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah konsumen sesuai dengan nilai syariah. Proses mencerminkan tingkat *quality*, *cost*, dan *delivery* yang sering disingkat dengan QCD. Kualitas suatu produk ataupun servis tercermin dari proses yang baik, dari proses produksi sampai *delivery* kepada konsumen secara tepat waktu dan dengan biaya yang efektif dan efisien. Pada variabel ini telah ditentukan indikator penelitian berdasarkan teori dari Hermawan

Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. Indikatornya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel Proses**

| Variabel                    | Indikator          | Pertanyaan dalam Kuesioner                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses<br>(X <sub>2</sub> ) | 1. <i>Quality</i>  | a. Administrasi di BMT praktis<br>b. Proses transaksi di BMT cepat                                                                                |
|                             | 2. <i>Cost</i>     | c. Biaya transaksi di BMT murah<br>d. Proses transaksi di BMT efisien                                                                             |
|                             | 3. <i>Delivery</i> | e. Penyampaian produk pembiayaan murabahah di BMT tepat waktu<br>f. Penyampaian produk pembiayaan muarabahah di BMT sesuai dengan harapan nasabah |

2. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah.

Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Keputusan nasabah dalam penelitian ini yaitu keputusan anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara. Pada variabel ini telah ditentukan indikator penelitian berdasarkan teori yang telah disusun. Beberapa faktor keputusan nasabah dari Thamrin Abdullah, Francis Tantri, Sopiah, dan Etta Mamang Sangadji. Indikatornya adalah sebagai berikut:

**Table 3.3**  
**Indikator Variabel Keputusan Nasabah**

| Variabel              | Indikator  | Pertanyaan dalam Kuesioner                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keputusan Nasabah (Y) | 1. Budaya  | <p>a. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena pendidikan saya ekonomi syariah</p> <p>b. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena lingkungan saya syariah</p>                                                           |
|                       | 2. Sosial  | <p>c. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah atas saran keluarga</p> <p>d. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah atas saran tetangga</p> <p>e. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena teman saya menggunakannya</p> |
|                       | 3. Pribadi | <p>f. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena sesuai dengan gaya hidup saya</p> <p>g. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah sesuai dengan keinginan sendiri</p>                                                            |

|  |             |                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |             | h. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena bagi hasil yang dijanjikan                                                                                                     |
|  | 4. Psikolog | <p>i. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah karena gaji saya melalui BMT</p> <p>j. Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah dikarenakan tertarik dengan iklan di jalan</p> |

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dengan apa yang ingin diukur.<sup>7</sup>

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $r$  table dengan  $r$  hitung. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table dengan taraf signifikansi 5% maka dapat dikatakan item pertanyaan dalam suatu kuesioner tersebut valid dan sebaliknya.<sup>8</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Menurut Uma, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dikategorikan sebagai berikut:<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava, 2013), 34.

<sup>8</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 2 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002), 135.

<sup>9</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS* (Jakarta: Mediakom, 2009), 30.

- |                                                 |                         |
|-------------------------------------------------|-------------------------|
| a. <i>Cronbach Alpha</i> lebih kecil 0,6        | = Reliabilitas buruk    |
| b. <i>Cronbach Alpha</i> lebih besar 0,6 – 0,79 | = Reliabilitas diterima |
| c. <i>Cronbach Alpha</i> lebih besar 0,8        | = Reliabilitas baik     |

#### **G. Data dan Sumber Data**

Objek penelitian ini adalah anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. Jenis data yang diambil sesuai dengan objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dan data sekunder dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang baru didapatkan setelah penelitian. Melalui kuesioner dan wawancara. Dalam hal ini data yang diperoleh dari anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.
2. Data sekunder merupakan data yang didapatkan tanpa melalui penelitian terdahulu. Data sekunder ini diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang berupa data, catatan-catatan, serta dokumen yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari file-file objek yang didapat dari bagian akademik dan alamat resmi website ekonomi syariah.

#### **H. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Seperti halnya dengan wawancara, pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun secara kronologis dari yang umum mengarah pada khusus untuk diberikan pada responden/informan yang umumnya merupakan daftar pertanyaan lazimnya disebut kuesioner, dibuat dengan menyesuaikan responden ataupun dapat dibuat untuk umum dalam arti terbatas pula sesuai dengan pengambilan sampel.

Pertanyaan dalam angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan. Setiap pertanyaan disertai dengan lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai. Angket yang digunakan berupa pilihan ganda, yang telah disediakan lima jawaban dengan skor masing-masing. Skala yang digunakan dalam data ini menggunakan skala *Likert*.

**Tabel 3.4**  
**Skor Skala *Likert***

| No | Kategori            | Skor |
|----|---------------------|------|
| 1  | Sangat Setuju       | 5    |
| 2  | Setuju              | 4    |
| 3  | Netral              | 3    |
| 4  | Tidak setuju        | 2    |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    |

Metode angket ini digunakan untuk memperoleh informasi dari anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara tentang pertanyaan yang mengungkap layanan daan proses yang benar-benar dirasakan oleh anggota. Angket yang digunakan disini dengan metode angket tertutup, dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban. Metode ini digunakan untuk mengungkap layanan dan proses dengan membandingkan antara harapan nasabah dan kinerja *actual*. Selain itu juga untuk mengungkap indikator keputusan anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah.

## 2. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman saat melakukan wawancara.<sup>10</sup> Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewer(s)* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Metode ini digunakan untuk melengkapi hal-hal yang tidak dapat diungkap melalui kuesioner. Wawancara dilakukan dengan anggota yang menjadi nasabah tabungan di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk mencari data melalui benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>11</sup> Untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mencatat dokumen-dokumen berkaitan dengan jumlah anggota yang menggunakan produk pembiayaan murabahah dan hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini yang diperoleh dari bagian akademik.

## I. Teknis Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model

---

<sup>10</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 133.

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineck Cipta, 1998), 206.

regresi yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal.<sup>12</sup> Metode yang digunakan yaitu menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Normalitas terpenuhi jika nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih besar 0.05, itu artinya sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil 0.05 maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>13</sup>

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi variabel independen antara satu dengan yang lain. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Metode yang digunakan adalah metode *tolerance* dan VIF (*Varian Inflation Factor*).<sup>14</sup> Jika nilai *Varian Inflation Factor* (VIF)  $\leq 10$  dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas.<sup>15</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser. Apabila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Jika skala pengukuran dari dua variabel bebas dan sebuah variabel terikat yang akan dianalisis merupakan interval atau rasio

---

<sup>12</sup> Agung Edi Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (Jakarta: Gava Media, 2012), 61.

<sup>13</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 202.

<sup>14</sup> Santoso P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi Press, 2005), 58.

<sup>15</sup> Bhuona Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Press, 2005), 58.

maka untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan antar variabel tersebut dapat digunakan regresi linier ganda dengan dua prediktor.<sup>16</sup> Regresi linier ganda dengan tiga predicator digunakan apabila terdapat tiga variabel bebas.

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh layanan dan proses terhadap keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah (studi pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Keputusan Anggota

$\beta_0$  = Konstanta

$X_1$  = Layanan

$X_2$  = Proses

$\beta_1$  = Koefisien Layanan

$\beta_2$  = Koefisien Proses

$\varepsilon$  = Residual atau *prediction error*

### 3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan bermakna atau tidak maka digunakan perhitungan uji statistik yaitu:

#### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t untuk masing-masing variabel independen dengan tingkat kepercayaan tertentu.<sup>17</sup> Pengujian uji t dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada table *coefficient* pada hasil regresi.

<sup>16</sup> Kadir, *Statistika Terapan*, 187.

<sup>17</sup> Kadir, *Statistika Terapan*, 89.

Jika nilai signifikansi lebih kecil 0,05 maka variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat dan sebaliknya.<sup>18</sup>

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui hasil dari uji ini dapat dilihat pada table *anova* dari persamaan regresi. Jika nilai signifikansi lebih kecil 0,05 maka variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, namun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar 0,05 maka variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.<sup>19</sup>

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dapat diketahui dari besarnya nilai  $R^2$  (koefisien determinasi), nilai  $R^2$  tersebut akan menunjukkan besarnya presentase pengaruh tersebut dan sisa dari prosentase tersebut menunjukkan besarnya pengaruh variabel diluar penelitian yang ikut mempengaruhi ( $1 - R^2$ ).

---

<sup>18</sup> Jonathan Sarwono, *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 92.

<sup>19</sup> Jonathan Sarwono, *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi*, 90.