BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field research*, yaitu jenis riset yang tempat kajiannya menggunakan kehidupan nyata. Menurut Kerlinger (dalam Purwanto) dalam melakukan penelitian lapangan menggunakan kajian lapangan atau eksperimen lapangan. Hasil yang diperoleh dari penelitian lapangan lebih mendekati realitas sehingga hasilnya menunjukkan keadaan yang sebenarnya.¹

Pengamatan dalam penelitian ini yaitu seluruh variabel dalam penelitian yaitu meliputi kualitas pelayanan syariah, kepercayaan, dan kepuasan anggota. Subyek dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Sedangkan objeknya adalah anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang kembang Jepara.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berbentuk angka-angka serta analisis yang digunakan adalah statistik. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi diambil dari kata *population* yang memiliki makna jumlah penduduk. Kata populasi

¹ Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan pendidikan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 167-168.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 13-14.

menurut metodologi penelitian menunjukkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran dalam penelitian.³ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara yang berjumlah 1129 anggota.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, baik jumlah maupun karakteristik yang terdapat pada populasi tersebut. Apabila penelitian memiliki populasi yang tinggi, tidak mungkin semua populasi tersebut dipelajari oleh peneliti, hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan biaya, tenaga maupun waktu, maka peneliti mengambil beberapa sampel yaitu bagian dari populasi tersebut dan menggunakannya. Jadi sampel yang diperoleh dari populasi harus benar-benar mewakili dari populasi dan harus valid.⁴ Penentuan besarnya atau ukuran sampel dapat ditentukan berdasarkan rumus pendapat Slovin berikut ini:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian dikarenakan kesalahan pengambilan sampel 10%.⁵

Besarnya sampel anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara yang diperoleh:

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

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan PemasaranI)*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), 101.

⁴ Sugiyono, *Metodologi Peneitian Pendidikan*, 118.

⁵ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 100.

$$n = \frac{1129}{1 + \frac{1129(0,1)^2}{1129}}$$

$$n = \frac{1129}{1 + 11,29}$$

$$n = \frac{1129}{12,29}$$

$$n = 91,863$$

Sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 92 responden yaitu yang diperoleh dari anggota KSPPS BMT al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Teknik sampling pada penelitian ini ialah teknik *incidental sampling*. *Incidental sampling* merupakan penentuan sampel berdasarkan dengan sifat kebetulan, semua orang yang ditemui dan tergolong kategori populasi, cocok sebagai sumber data bisa menjadi sampel atau responden pada penelitian ini.⁶

C. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan semua yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian digali guna memperoleh pengetahuan mengenai hal tersebut, dan kemudian diperoleh hasil.⁷ Desain variabel yaitu menentukan problem untuk diteliti serta metode yang digunakan. Pentingnya eliminasi pengaruh lain dalam variabel penelitian disebabkan oleh keinginan peneliti untuk mengetahui hubungan yang nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat.⁸

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas atau disebut juga variabel dependen yaitu variabel yang berpengaruh atau yang menyebabkan perubahan atau munculnya suatu

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian kuantitatif (komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2005), 126.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 38.

⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015), 79.

variabel dependen (terikat).⁹ Terdapat dua variabel independen (X) pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan syariah (X1) dan kepercayaan (X2).

2. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel dependen yaitu suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena disebabkan adanya variabel independen atau bebas.¹⁰ Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini yaitu kepuasan anggota.

D. Variabel Operasional

Definisi operasional variabel merupakan suatu keterangan dari variabel yang diuraikan sesuai dengan karakteristik-karakteristik dari variabel yang diteliti.¹¹ Adapun definisi operasional yang diteliti pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Kualitas Pelayanan Syariah (X1)	Othman dan Owen menjelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi dari konsumen atas penyajian jasa oleh suatu lembaga yang menjalankan	a. Keandalan (<i>reliability</i>) b. Daya tanggap (<i>Responsive ns</i>) c. Jaminan (<i>assurance</i>) d. Empati (<i>empathy</i>) e. Produk-produk fisik (<i>tangibles</i>). f. Kepatuhan pada syariat	Skala Likert

39. ⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,

39. ¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,

¹¹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 78.

	setiap kegiatannya berdasarkan nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang ditetapkan oleh syariat Islam. ¹²	Islam (<i>Sharia Compliance</i>)	
Kepercayaan (X2)	Menurut Mowen dan Minor (dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah) kepercayaan merupakan seluruh pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan kesimpulan dari konsumen tersebut mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. ¹³	a. Kemampuan (<i>ability</i>) b. Kebaik hati (<i>benevolence</i>) c. Integritas (<i>integrity</i>).	Skala Likert

¹² Riski Pratama Putra dan Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah surabaya", *JESTT* 1, no. 9 (2014), 624, diunduh pada 9 Mei, 2020, <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JESTT/article?view/526>

¹³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 201.

Kepuasan Anggota (Y)	Menurut pakar pemasaran Kotler (dalam Fandy Tjiptono) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang dirasakan. ¹⁴	a. Kualitas produk b. Kualitas jasa c. Emosional d. Harga e. Biaya.	Skala Likert
----------------------	--	---	--------------

Berdasarkan definisi operasional variabel yang memiliki beberapa indikator, pada penelitian ini akan disusun daftar pernyataan sebanyak delapan pernyataan untuk setiap variabel yang sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran angket (kuesioner). Kuesioner adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab.¹⁵ Jawaban dari setiap item pertanyaan dengan *skala likert* skor 1-5 dengan kriteria sebagai berikut:

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

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 146.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 199.

F. Teknik Analais Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Suatu penelitian perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada obyek yang diteliti. Sedangkan hasil penelitian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dengan waktu yang berbeda.¹⁶

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu bentuk kuesioner. Item-item pertanyaan dikatakan valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan atau mengukur yang seharusnya diukur. Sedangkan dikatakan tidak valid apabila tidak bermanfaat bagi peneliti, dikarenakan tidak mengukur yang seharusnya dilakukan. Pengujian untuk menentukan signifikan atau tidaknya terlihat dari hasil koefisien korelasi dan signifikansi dari setiap pertanyaan.¹⁷

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dan r tabel di mana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka data yang diuji dikatakan valid. Sebaliknya jika r tabel $>$ r hitung maka data yang diuji dikatakan tidak valid.¹⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyatakan tingkat konsistensi dan kestabilan suatu data berupa skor hasil persepsi dari variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Stabilitas ukuran memperlihatkan

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 172.

¹⁷ Danang Sunyoto, *Validitas dan Reliabilitas Dilengkapi Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), 58-59.

¹⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019), 108.

kemampuan hasil ukuran tetap stabil atau tidak terpengaruh terhadap perubahan situasi apapun.¹⁹

Uji reliabilitas atau uji kestabilan dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan dengan menggunakan *Cronbachalfa*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach alfa* bernilai lebih dari 0,60.²⁰

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji persamaan model analisis regresi yang diperoleh, untuk mengetahui persamaan model tersebut apakah telah memenuhi persyaratan teoritis statistik atau belum. Persamaan model yang baik merupakan persamaan model yang sudah memenuhi asumsi klasik atau asumsi statistik.²¹

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi apakah terdapat korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut dikatakan tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Suatu model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.²²

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas pada suatu bentuk regresi dapat dilihat dari nilai R^2 , matrik korelasi variabel independen, serta nilai toleran dan lawannya, dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak terdapat

¹⁹ Danang, *Validitas dan Reliabilitas*, 35.

²⁰ V. Wiratna, *Metodolgi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 110.

²¹ Danang, *Validitas dan Reliabilitas*, 99.

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105.

multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .²³

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk mengetahui dalam bentuk regresi linear apakah terdapat korelasi atau hubungan kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ atau periode sebelumnya. Apabila terdapat korelasi, maka dikatakan terdapat autokorelasi. Autokorelasi muncul dikarenakan oleh penelitian beruntun setiap waktu yang berkaitan satu sama lain. Model regresi dikatakan baik jika model regresi tersebut bebas dari autokorelasi.²⁴

Untuk mengetahui apakah model regresi ada atau tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini digunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Tabel 3.2. Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi²⁵

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak terdapat autokorelasi positif	Ditolak	$0 < d < dl$
Tidak terdapat autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak autokorelasi negatif	Ditolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak terdapat autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak terdapat autokorelasi, positif atau negatif	Diterima	$du < d < 4 - du$

²³ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 103-104.

²⁴ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 104.

²⁵ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 111.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variance residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain dalam suatu model regresi. Jika variance residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dikatakan terjadi homokedastisitas, dan sebaliknya jika berbeda berarti terjadi heterokedastisitas. Suatu model regresi penelitian dikatakan baik jika terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.²⁶

Ada atau tidaknya heterokedastisitas pada suatu model regresi dapat diketahui dengan menggunakan pola gambar *Scatterplot*, suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah, penyebaran titik-titik data juga tidak membentuk suatu pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.²⁷

d. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, antara variabel dependen serta variabel independen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika berdistribusi data normal atau mendekati normal.²⁸

Uji normalitas residual dilakukan dengan cara melihat grafik histogram yang menunjukkan perbandingan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode umum yang biasanya dipakai ialah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan

²⁶ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 139.

²⁷ V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 160.

²⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 106.

distribusi kumulatif dari distdribusi normal. Suatu distribusi yang normal maka akan terbentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.²⁹

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota). Analisis regresi juga dilakukan untuk mengetahui kebenaran suatu hipotesis dalam suatu penelitian, dijelaskan sebagai berikut:³⁰

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

Di mana:

- Y : Kepuasan Anggota
- a : Konstanta
- X1 : Kualitas Pelayanan Syariah
- X2 : Kepercayaan
- b1 : Koefisien Kualitas Pelayanan Syariah
- b2 : Koefisien Kepercayaan
- e : Standar Error

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.³¹ Adapun simpulan dari Uji signifikan Paramater Individual (Uji t) dapat dilakukan dengan ketentuan di bawah ini:

- 1) Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima
Jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
- 2) Jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima

²⁹ Imam, *Aplikasi analisis Multivariate*, 161.

³⁰ V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 160.

³¹ Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 98.

Jika t hitung $< -t$ tabel dan t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak.³²

c. Uji Signifikansi Persamaan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian signifikansi persamaan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X_1 , X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Adapun simpulan dari Uji signifikansi Persamaan (Uji F) dapat dilakukan dengan ketentuan di bawah ini:

1) Jika Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak

2) Jika F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $> F$ tabel maka H_0 ditolak.³³

d. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat prosentase dari perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Semakin besar nilai R^2 , maka prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) akan semakin tinggi. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 , maka prosentase dari perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) akan semakin rendah.³⁴

³² V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 162.

³³ V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 164.

³⁴ V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 164.