

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian.¹ Penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data yang sebenarnya yang kemudian digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan tertentu.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan ini memberikan klasifikasi dari hasil angka statistik. Pendekatan kuantitatif pada penelitian ini bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti dapat terfokus pada variabel-variabel yang akan diteliti.² Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, maka data yang telah terkumpul akan diolah menjadi angka-angka melalui metode statistik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena berupaya meneliti tentang pendapat konsumen yang menggunakan suatu jasa atau pelayanan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu objek atau kumpulan individu dengan kualitas, ciri, dan karakter yang telah ditetapkan oleh peneliti.³ Populasi dapat berupa objek maupun subjek. Populasi bukan hanya berdasar pada individu orang, tetapi juga dapat berupa benda-benda dan yang lainnya. Sifat atau karakter dari populasi kemudian dipelajari untuk dapat menarik suatu kesimpulan dari objek atau subjek tersebut.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota simpanan dari

¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 5.

² Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 121.

³ Purwanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 61.

⁴ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 61.

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi.⁵ Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi.⁶

Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang dapat mewakili populasi anggota simpanan pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang, maka dilakukan dengan menggunakan metode Slovin. Metode Slovin merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁷

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

Dimana:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Presentasi tingkat kesalahan (e = 0,1)

Berdasarkan perhitungan populasi tabel 1.1 pada bab 1 dan rumus di atas diketahui bahwa ukuran sampel dari penelitian ini adalah:

Diketahui:

N = 6863 orang

e = 0,1

⁵ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 62.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 82.

⁷ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS 17*, 149.

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

$$n = \frac{6863}{1 + 6863 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6863}{69,63} = 98,56$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan tingkat kesalahan 10%, agar pengukuran sampel lebih optimal maka ukuran sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 99 orang.

C. Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen disebut juga sebagai variabel bebas. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan (X3).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga sebagai variabel terikat. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota simpanan (Y).

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan merupakan keyakinan pada janji yang diberikan oleh pihak yang dapat diandalkan dan dipercaya bahwa pihak tersebut akan memenuhi kewajibannya. ⁸	Integritas	1. Informasi yang jelas dan benar	<i>Likert</i>
			2. Tidak melakukan kesalahan fatal dalam melakukan pelayanan dan produk jasa yang ditawarkan	<i>Likert</i>
		Kompetensi	1. Mampu memberikan produk jasa yang sesuai kebutuhan anggota dan pelayanan yang baik	<i>Likert</i>
		Konsistensi	1. Kepercayaan anggota atas etika dan moral yang baik dalam melakukan pelayanan	<i>Likert</i>
		Loyalitas	1. Mampu	<i>Likert</i>

⁸Syaifullah, "Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam", JIM UPB 6, no. 1 (2018): 119.

			menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada anggota	
		Keterbukaan	1. Menjalin hubungan yang erat dengan anggota dan mampu menjaga kepercayaan anggota	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keutamaan yang diharapkan dan pengelolaan kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. ⁹	<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta dapat diandalkan	<i>Likert</i>
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Mampu membantu anggota dan memberikan jasa secara tanggap	<i>Likert</i>
		<i>Assurance</i> (terjaminan)	1. Integritas	<i>Likert</i>
2. Mampu menjaga keamanan dan	<i>Likert</i>			

⁹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 137-138.

			kepercayaan anggota	
		<i>Emphaty</i> (empati)	1. Mampu memahami kebutuhan anggota dan menjalin komunikasi yang baik	<i>Likert</i>
		<i>Tangible</i> (berwujud)	1. Fasilitas sarana prasana lembaga atau perusahaan	<i>Likert</i>
Kepuasan Anggota (X3)	Kepuasan anggota didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidaknya seseorang yang muncul setelah menggunakan suatu produk atau menikmati layanan suatu lembaga atau perusahaan. ¹⁰	Harga	1. Harga terjangkau dan sesuai kemampuan yang dimiliki oleh anggota	<i>Likert</i>
		Kualitas Pelayanan	1. Kesesuaian antara persepsi dengan harapan anggota	<i>Likert</i>
			2. Mampu melebihi harapan anggota	<i>Likert</i>
		Kualitas Produk	1. Mampu menumbuh	<i>Likert</i>

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, terj. Bob Sabran, (Jakarta: PT INDEKS, 2004), 42.

			kan perasaan puas anggota atas produk jasa yang digunakan	
		Emosional	1. Perasaan puas karena telah menggunakan jasa	<i>Likert</i>
		Biaya	1. Tidak dikenai biaya tambahan atas pelayanan tambahan	<i>Likert</i>
Loyalitas Anggota (Y)	Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dijalin pelanggan dengan perusahaan melalui berlangganan atau melakukan pembelian produk atau jasa secara terus-menerus di masa yang akan	Melakukan pembelian berulang secara teratur	1. Melakukan penggunaan atau pembelian ulang jasa dan tidak berpindah ke jasa yang lain	<i>Likert</i>
		Membeli antar lini produk dan jasa	1. Tertarik dan menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh lembaga yang sama	<i>Likert</i>
		Mereferens	1. Menyarank	<i>Likert</i>

	datang. ¹¹	ikan kepada orang lain	an orang lain untuk menggunakan jasa yang digunakannya	
			2. Mengatakan hal-hal positif mengenai jasa yang digunakan	<i>Likert</i>
		Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	1. Tidak tertarik dengan produk atau jasa dari lembaga atau perusahaan lain	<i>Likert</i>
			2. Memiliki rasa kecintaan terhadap produk yang telah digunakannya	<i>Likert</i>

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan informasi

¹¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 99.

untuk mempelajari sikap atau perilaku responden. Metode ini dilakukan melalui mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis, yang kemudian akan diisi oleh responden dan dikembalikan lagi kepada peneliti. Penyebaran angket pada penelitian ini digunakan untuk mendapatkan respon dari anggota yang melakukan transaksi simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang mengenai kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.¹²

Dengan skala *likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif.¹³

Adapun pengukuran skala *likert* dalam penelitian ini sebagai berikut:¹⁴

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban	Skor atau Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas berkaitan dengan alat ukur yang dipakai secara tepat untuk mengukur kuesioner

¹² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), 133.

¹³ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS 17*, 138.

¹⁴ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS 17*, 139.

variabel yang ingin diukur. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner variabel ini memiliki objektivitas atau valid. Validitas sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan temuan-temuan penelitian didasarkan pada alat ukur yang digunakan. Validitas digunakan untuk memastikan apakah alat ukur yang dipakai oleh peneliti valid dan tepat.¹⁵

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan validitas isi (*Content Validity*) yaitu validitas yang dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian digunakan rumus teknik regresi linier berganda.¹⁶ Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan berkorelasi positif, maka butir atau pertanyaan dapat dikatakan valid.¹⁷

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan oleh responden bersifat konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$.¹⁸

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikorelasi

Uji multikorelasi digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikorelasi. Model regresi yang baik seharusnya

¹⁵ Eriyanto, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), 259.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 253.

¹⁷ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 353.

¹⁸ Masrukhin, *Statistik Deskriptif Dan Inferensial*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2014), 148.

tidak memiliki korelasi di antara variabel independen.¹⁹

Metode yang digunakan dalam uji multikorelasi yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka variabel tersebut tidak memiliki persoalan multikorelasi.²⁰

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya pada model regresi. Pengujian dapat dikatakan homoskedastisitas jika varian residual dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya tetap. Dan pengujian dapat dikatakan heteroskedastisitas jika varian residual berbeda. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak adanya heteroskedastisitas.²¹

Beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot berdasar pada jika titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu yang teratur, maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik pada grafik menyebar dan berada di atas dan bawah angka 0 sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.²²

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi nilai residu dari

¹⁹ Singgih Santoso, *Statistik Parametrik: Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 203-204.

²⁰ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 81.

²¹ Singgih Santoso, *Statistik Parametrik: Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*, 207.

²² Imam Ghozali, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

regresi. Jika distribusi dari nilai residu tersebut dikatakan tidak normal, maka dapat dikatakan terdapat masalah pada asumsi normalitas. Pengujian ini dilakukan melalui pembuatan grafik normal *probability plot* dengan ketentuan distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.²³

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan sebagai penguji hipotesis pada penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat positif ataukah negatif. Pada penelitian ini analisis ini memiliki fungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

Rumus persamaan regresi ganda adalah rumus yang digunakan menganalisis data dalam penelitian ini. Bentuk persamaan garis regresi ganda adalah sebagai berikut:²⁴

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Loyalitas Anggota
- a = Konstanta
- b₁ = Koefisien regresi variabel kepercayaan
- b₂ = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
- b₃ = Koefisien regresi variabel kepuasan anggota

²³ Singgih Santoso, *Statistik Parametrik: Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*, 210.

²⁴ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, 61.

X1	= Kepercayaan
X2	= Kualitas Pelayanan
X3	= Kepuasan Anggota
e	= <i>error</i>

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Jika nilainya mendekati 1 maka dapat dikatakan berkontribusi erat, tetapi jika nilainya mendekati 0 maka dapat dikatakan berkontribusi lemah. Kontribusi yang diberikan dalam pengujian ini yaitu berupa informasi seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai Adjusted R Square yaitu nilai dari R Square yang telah disesuaikan. Adjusted R Square biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen.²⁵

4. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parameter parsial digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan menggunakan uji statistik t. Untuk mendapatkan kesimpulan dari uji signifikansi parameter parsial, maka menggunakan kriteria pengujian berikut.²⁶

- Jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} dan $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

5. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)

Uji signifikansi parameter simultan digunakan untuk mengetahui variabel independen dapat berpengaruh secara bersama-sama dengan signifikan

²⁵ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, 66.

²⁶ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, 68.

terhadap variabel dependen. F hitung dapat dicari dengan menggunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$), df 1 (jumlah variabel $- 1$) atau $3-1 = 2$, dan df 2 ($n-k-1$). Untuk memperoleh kesimpulan dari uji signifikansi parameter simultan, maka menggunakan kriteria pengujian berikut:²⁷

- a. Jika $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} dan $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} dan $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.



²⁷ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, 67.