

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang didalam masyarakat yang sebenarnya untuk menemukan realitas apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹ Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai syariah terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian *inferensial* (dalam rangka pengujian hipotesis) dan meyebarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikan hubungan antara variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.²

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang peneliti lakukan di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara Jl. MT. Haryono No.14 Ruko Pasar No.4 Jobokuto Jepara.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai 22 Juli 2019 sampai dengan 22 Agustus 2019 dan tempat penelitian dilaksanakan di KSPPS BMT Lumbung Artho Jepara.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah

¹ Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 14.

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar (Yogyakarta: Cet. V, 2004), 5.

yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.³

Sedangkan 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 itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling* aksidental. *Sampling* aksidental adalah teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵

Populasi disini adalah para anggota yang menggunakan produk jasa di KSPPS Lumbung Artho Jepara kurang lebih 6052 anggota. Karena jumlah data yang akan diteliti terlalu banyak maka penulis menentukan ukuran sampel yang akan diambil dalam penelitian ini berdasarkan pandangan *Slovin* sebagaimana dikutip oleh Muhammad dengan rumus:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : proses kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan.

$$\begin{aligned} n &= \frac{6052}{1+6052.(0,1)^2} \\ &= \frac{6052}{61,52} \\ &= 98,37 \end{aligned}$$

Maka sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 98,37 kemudian dibulatkan menjadi 98 sampel.

D. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 81

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 1999), 77.

sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Macam-macam variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas produk dan Nilai nasabah yang diberi simbol X. Dimana di dalam variabel X ini terdapat 2 sub pokok yaitu Kualitas Produk diberi simbol X₁ dan Nilai nasabah diberi simbol X₂.

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah diberi simbol Y.

E. Definisi Operasional

Setelah diidentifikasi dan diklasifikasi, maka variabel perlu diberi definisi operasional. Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat diamati. Dari definisi operasional dapat ditentukan alat pengambilan data yang cocok dipergunakan.⁷

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan	a) Kinerja (<i>performance</i>) b) Pelayanan (<i>Servicebility</i>) c) Daya Tahan	<i>Likert</i>

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 59.

⁷ Marzuki, *Metodelogi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial)*, 45.

	fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya.	(<i>Durability</i>) d) Keandalan (<i>Reliability</i>) e) Fitur (<i>Features</i>) f) Kesesuaian Spesifikasi (<i>Conformance with spesification</i>)	
Nilai Nasabah (X₂)	Konsep nilai nasabah memberikan gambaran umum tentang konsumen suatu perusahaan, mempertimbangkan apa yang mereka inginkan, dan percaya bahwa mereka mendapat suatu manfaat dari produk. Nilai mencerminkan sejumlah manfaat, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, dan biaya yang dipersepsikan oleh konsumen. Nilai adalah kombinasi kualitas, pelayanan, dan harga.	a) Nilai Produk b) Nilai Pelayanan c) Nilai Karyawan d) Nilai Citra	<i>Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan	a) Kehandalan b) Daya tanggap c) Jaminan d) Empati e) Produk-produk fisik	<i>Likert</i>

	antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.		
--	--	--	--

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.⁸ Untuk mendapatkan data di lapangan, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁹ Penelitian ini melakukan cara observasi pada lokasi KSPPS Lumbang Artho Jepara.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.¹⁰

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 224.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 145.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 137.

3. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹ Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹²

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah pertanyaan positif dengan lima tingkat preferensi jawaban dengan penilaian sebagai berikut:

- | | |
|------------------------|----------|
| a. Sangat setuju | : skor 5 |
| b. Setuju | : skor 4 |
| c. Netral | : skor 3 |
| d. Tidak Setuju | : skor 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | : skor 1 |

G. Pengujian Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Di mana untuk mencapai tujuan pertama yang sesuai dengan permasalahan. Dengan urutan analisis data dilakukan sebagai berikut :

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan dimana-mana.¹³ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelengkapan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 93.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 86.

¹³ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011), 107.

variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r_{hitung} kita bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.¹⁴

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas (kedalaman) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka reliabel.¹⁵

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.¹⁶

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang

¹⁴ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 160.

¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*, 172.

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105-106.

lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah \hat{Y} yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - X$ sesungguhnya) yang telah distudentized. Dasar analisis:¹⁷

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas yaitu melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan independen. Deteksi ada tidaknya

3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan *Durbin Watson Test* (DW).¹⁸ Hipotesis yang akan di uji adalah:

Ho : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

Ha : Ada korelasi autokorelasi ($r \neq 0$)

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 19, 139.

¹⁸ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 189.

Tabel 3.2
Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$0 < d < du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak	$4-dl < d < 4l$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4-du < d < 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Terima	$du < d < 4-du$

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.¹⁹

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 19, 160-161.

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi *linier* berganda adalah hubungan secara *linier* antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.²⁰ Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Nilai Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien untuk Variabel X_1, X_2

e : Standart error

2. Uji-t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial)

Tujuan dilakukan uji sinifikansi secara persial dua variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*) adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*).

Dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:²¹

²⁰ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 61.

²¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 410.

- 1) Membuat hipotesis dalam uraian kalimat
 - Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)
 - Ha : terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)

- 2) Membuat taraf signifikan
 - Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$)

- 3) Kriteria pengujian
 - Ho diterima jika, $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$
 - Ho ditolak jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$

- 4) Menghitung t_{hitung}
 - Rumus t_{hitung} pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana:

b_i = nilai konstanta

S_{b_i} = standar *error*

3. Uji f (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan)
 - Uji f dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)

Dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:²²

- 1) Membuat hipotesis dalam uraian kalimat
 - Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)
 - Ha : terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)
- 2) Membuat taraf signifikan
 - Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$)

²² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, 408-409.

3) Kaidah pengujian

Jika, $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terima H_0

Jika, $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tolak H_0

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi.²³

²³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: AMP YKPN, 2001), 100.