

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Berlandaskan informasi dimana diperoleh dalam penelitian, bahwasanya jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan umumnya dilakukan oleh peneliti sosial maupun peneliti ekonomi yang mana lokasi penelitian tersebut berada di tengah-tengah masyarakat tertentu ataupun objek tertentu yang dijadikan sebagai tempat dimana penelitian itu dilakukan.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini menetapkan pada pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah dimana penelitian itu menggunakan angka yang mana datanya berwujud suatu bilangan yang dilakukan analisis dan diolah memakai statistik sehingga berguna untuk menjawab dugaan sementara dari penelitian ini yang sifatnya mendalam.<sup>2</sup>

### B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang mana memiliki mutu serta sifat atau karakter yang mana sudah ditentukan seorang peneliti agar dijadikan kajian lalu diambil simpulannya.<sup>3</sup>

Populasi pada penelitian kali ini ialah masyarakat yang memutuskan untuk bergabung menjadi bagian dari KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara. Biasanya pada lembaga ini dikatakan dengan anggota. Populasi pada penelitian ini adalah 10.000 anggota yang sudah bergabung menjadi bagian dari KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.

Sedangkan sampel merupakan suatu bagian dari jumlah maupun karakteristik yang ada pada populasi. Jika jumlah populasi terlalu besar dan tidak mungkin bila peneliti mempelajari semua populasi yang ada maka peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut yang bisa dianggap untuk mewakili dari jumlah populasi tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2006), 18.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 11.

<sup>3</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2012), 115.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 120.

Adapun teknik yang digunakan dalam penentuan sampel pada penelitian ini yaitu teknik non probability sampling dengan teknik sampling insidental. Dikatakan sampling insidental karena teknik pengambilan pada sampel menggunakan sistem kebetulan yakni ketika siapapun dimana kebetulan bertemu dengan peneliti serta masuk dalam kategori responden yang dibutuhkan untuk dijadikan sebagai sumber data.<sup>5</sup> Untuk jumlah sampel yang digunakan merujuk pada perumusan Slovin, yaitu :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kelonggaran yang masih bisa ditoleransi (10%).<sup>6</sup>

Sehingga pada penelitian kali ini diperoleh perhitungan dibawah ini:

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

$$n = \frac{10.000}{(1 + 10.000(0,1^2))}$$

$$n = 99,009$$

Jadi pada penelitian disini, sampel yang dipakai berdasarkan jumlah perhitungan dengan memakai perumusan Slovin yaitu dibulatkan menjadi 100 responden penelitian.

### C. Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono yang menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti berkaitan dengan penelitiannya serta berguna untuk dipelajari sehingga akan mendapatkan informasi mengenai hal tersebut, yang kemudian ditarik kesimpulan.<sup>7</sup>

Macam-macam variabel penelitian pada penelitian ini sebagai berikut :

#### a. Variabel Bebas

Variabel bebas atau yang sering disebut dengan variabel independen. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau biasanya yang menjadi timbulnya variabel

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2012), 122.

<sup>6</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 78.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), 58.

terikat. Variabel ini biasanya dilambangkan dengan variabel “X”.<sup>8</sup> Pada penelitian disini, variabel bebasnya yakni *word of mouth* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat biasanya dikatakan dengan variabel dependen. Variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel ini disimbolkan dengan variabel “Y”.<sup>9</sup> Pada penelitian ini, yang menjadi variabel terikat yaitu keputusan (Y).

**D. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah penelitian, maka diperlukan adanya penjelasan mengenai definisi operasional yang digunakan dalam penelitian. Adapun definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasioanal**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sub. Indikator	Skala
WOM ( $X_1$ )	Word Of Mouth adalah komunikasi yang bersumber dari mulut ke mulut mengenai pemberian rekomendasi tentang produk maupun jasa baik secara individu maupun kelompok, dengan tujuan untuk	1. Membicarakan	a. Menceritakan kemudahan yang diperoleh b. Mendengar kepuasan orang lain c. Membicarakan sesuatu yang positif	Likert
		2. Merekomendasikan	a. Adanya rekomendasi kepada orang lain	

<sup>8</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), 59.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), 59.

	memberikan informasi. <sup>10</sup>	3. Mendorong	a. Adanya dorongan maupun ajakan terhadap orang terdekat	
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Kualitas pelayanan yaitu kondisi yang berkaitan mengenai produk maupun jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi harapan. <sup>11</sup>	1. Tangible (bukti fisik)	a. Fasilitas sarana prasarana lembaga b. Penampilan pengelola	<i>Likert</i>
		2. Reliability (keandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan b. Pengetahuan tentang produk yang luas	
		3. Responsiveness (daya tanggap)	a. Kemampuan dalam membantu anggota dengan tanggap b. Kemampuan cekatan dalam memberikan informasi	

<sup>10</sup> Syifa Zakia Nurlatifah dan R. Masykur, “Pengaruh Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* dan Produk Pembiayaan Syariah terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Kota Bandar Lampung”, *Jurnal Manajemen Indonesia* 14, no. 2 (2017): 166.

<sup>11</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2016): 121.

		4. Assurance (jaminan)	a. Keamanan data anggota b. Sopan dalam melayani anggota	
		5. Empathy (empati)	a. Memahami kebutuhan setiap anggota b. Memberikan perhatian kepada anggota	
Pengambilan Keputusan (Y)	Pengambilan Keputusan yaitu proses pengintegrasian yang memadukan wawasan untuk mengevaluasi perilaku alternatif dan memilih dari salah satu alternatif tersebut. <sup>12</sup>	1. Pengenalan masalah	a. Memutuskan menjadi anggota karena berdasarkan kebutuhan	<i>Likert</i>
		2. Mengumpulkan informasi	a. Mencari informasi sebanyak mungkin sebelum memutuskan menjadi anggota	
		3. Melakukan evaluasi	a. Mempertimbangkan kualitas pelayanan dengan menanyakan kepada anggota lama yang sudah bergabung	

<sup>12</sup> Kiki Joesyiana, “Pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru (Survey pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau),” *Jurnal Valuta* 4, no. 1 (2018): 76.

		4. Keputusan menjadi anggota	a. Memutuskan menjadi anggota karena sesuai dengan apa yang dibutuhkan
		5. Perilaku setelah pengambilan keputusan menjadi anggota	a. Merasa puas dengan pelayanan b. Merekomendasikan kepada orang lain

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner, dokumentasi dan wawancara.

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan maupun pernyataan kepada orang lain yang dapat dianggap sebagai responden untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Kuesioner didesain dengan pertanyaan yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang berguna untuk mengetahui identitas responden misalnya seperti jenis kelamin, usia, pendidikan. Pertanyaan ini biasanya dipakai untuk melakukan analisa terhadap jawaban yang ditulis responden untuk suatu kuesioner.<sup>13</sup>

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini dengan menggunakan kuesioner manual kemudian disebarkan kepada anggota yang kebetulan datang ke kantor lembaga keuangan, dimana peneliti mempunyai cara dengan membacakan pertanyaan maupun pernyataan yang ada di kuesioner. Selanjutnya anggota mengisi kuesioner tersebut sesuai yang dirasakan oleh anggota tersebut. Di dalam kuesioner umumnya

---

<sup>13</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 49.

terdiri dari pernyataan ataupun pertanyaan tentang variabel *Word Of Mouth* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Keputusan ( $Y$ ).

2. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca serta mengamati, mengolah laporan-laporan dan catatan yang dapat menunjang penelitian ini.<sup>14</sup>
3. Wawancara  
Wawancara yakni sebuah cara untuk pengumpulan data dimana diadakan secara langsung serta bertatapapan dengan seorang narasumber.<sup>15</sup>

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat pengukuran mengenai valid ataupun tidak pada kuesioner seorang peneliti. Kuesioner itu disebut absah ketika pernyataan maupun pertanyaan yang ada di kuesioner dapat menerangkan apa yang nantinya diukur dengan suatu kuesioner itu.<sup>16</sup>

Untuk menguji apakah setiap indikator valid apakah tidak, maka dapat dilihat tampilan output Correlation. Membandingkan nilai Correlated Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan  $r_{\text{tabel}}$ . Pengujian validitas dengan metode memperbandingkan  $r_{\text{hitung}}$  dan  $r_{\text{tabel}}$  dengan rumus  $df = n - 2$ . Dimana  $n$  merupakan keseluruhan sampel yang terdiri dari 100 responden. Jadi,  $df$  yaitu  $100 - 2$  atau  $df = 98$ , menggunakan  $\alpha$  senilai 0,05. Sehingga mendapatkan hasil dari  $r_{\text{tabel}} = 0,197$ .<sup>17</sup> Pada uji validitas ini ketentuannya yaitu bila  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}$  serta bernilai positif sehingga pernyataan ataupun pertanyaan itu dapat disebut valid.<sup>18</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Kuesioner dapat

---

<sup>14</sup> Dewi Diniaty Agusriana, "Perancangan Strategi Pemasaran pada Produk Anyaman Pandan," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri* Vol. 11, no. 2 (2014): 179.

<sup>15</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 51.

<sup>16</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 51.

<sup>17</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 53.

<sup>18</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 53.

dikatakan reliabel jika seseorang dalam menjawab pernyataan dalam kuesioner dapat stabil atau konsisten dari waktu ke waktu.<sup>19</sup>

Pengukuran reliabilitas bisa dilakukan dengan dua cara diantara lain :

- a. Pengukuran berulang-ulang (*Repeated Measure*) yaitu jika seseorang akan diberikan pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda. Disinilah peneliti bisa melihat apakah dia tetap akan konsisten dengan jawaban tersebut atau tidak.
- b. Pengukuran satu kali saja (*One Shot*) yaitu bentuk pengukuran kuesioner yang cuma satu kali saja, lalu nanti hasil akhirnya bisa diperbandingkan dengan pertanyaan yang lain maupun untuk mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan lainnya. Pada penelitian ini memakai alat SPSS yang didalamnya menyediakan sarana untuk pengukuran uji reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Penentuan mengenai data pada uji reliabilitas yakni dikatakan sebagai data yang reliabel apabila *cronbach alpha*  $> 0,60$ , jika *cronbach alpha*  $< 0,60$  disebut tidak reliabel.<sup>20</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji asumsi klasik yang memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas (independen). Biasanya, model regresi yang baik itu tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen terjadi korelasi, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang mempunyai nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol.<sup>21</sup>

Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari hasil Collinearity Statistics dengan patokan nilai *tolerance* dan VIF (*Varian Inflation Factor*). Kriteria yang digunakan adalah uji ini

---

<sup>19</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 45.

<sup>20</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 90.

<sup>21</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 5th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 105.

dapat dikatakan baik, jika hasil dari kolom *tolerance* bernilai  $\geq 0,10$  dan VIF bernilai  $\leq 10$ .<sup>22</sup>

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bentuk uji yang mempunyai tujuan di dalam uji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Bila variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya tetap maka bisa disebut homoskedastisitas. Hal itu berlaku kebalikannya bila variance residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda maka dapat dikatakan heteroskedastisitas. Namun model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas. Namun kebanyakan data crossection terdapat heteroskedastisitas, dikarenakan data menghimpun suatu data yang mewakili dari berbagai ukuran baik dari kecil, sedang dan besar.<sup>23</sup>

Pada uji ini ketentuannya yakni apabila terbentuk pola tertentu, dengan indikasi titik-titik tersusun terarah seperti berbentuk gelombang, mengalami pelebaran lalu mengalami penyempitan, maka diindikasikan terdapat heteroskedastisitas. Tetapi apabila tidak terdapat bentuk yang jelas, titik tersebar di atasnya serta di bawahnya nilai 0 di sumbu Y, sehingga artinya tidak terdapat heteroskedastisitas.<sup>24</sup>

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Data pengamatan umumnya tidak hanya dikarenakan oleh satu variabel saja tetapi dikarenakan beberapa variabel. Pada umumnya data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ , sehingga rumus umum dari regresi linier berganda ini yaitu

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Keputusan Anggota)

$X_1$  = Variabel independen (*Word Of Mouth*)

$X_2$  = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

---

<sup>22</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 105.

<sup>23</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 5th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 139.

<sup>24</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, 5th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 139.

$b$  = Koefisien regresi (peningkatan atau penurunan)

$e$  = *Standart error*

Koefisien-koefisien  $a$  dan  $b$  bisa dicari dengan berbagai cara, seperti dengan cara kuadrat paling kecil ataupun matrik. Jika perhitungannya secara manual maka tidak efektif jika dibandingkan dengan alat bantu software komputer misalnya SPSS, SAS dan Microstat.<sup>25</sup>

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk menguji sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yakni antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu artinya variabel independen yang memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi untuk data silang relatif rendah dikarenakan adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu umumnya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi.<sup>26</sup>

Dalam kenyataannya nilai adjusted  $R^2$  bisa bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Bila dalam uji empiris terdapat nilai adjusted  $R^2$  negatif, maka nilai adjusted  $R^2$  dianggap bernilai nol. Secara matematis, bila nilai  $R^2 = 1$  maka Adjusted  $R^2 = R^2 = 1$  sedangkan bila nilai  $R^2 = 0$ , maka adjusted  $R^2 = (1 - k)/(n - k)$ . Bila  $k$  lebih besar dari 1, maka adjusted  $R^2$  akan mempunyai nilai negatif.<sup>27</sup>

## 6. Uji Koefisiensi Regresi secara Simultan (Uji Statistik F)

Uji secara simultan bertujuan agar mengerti apakah variabel bebas secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji F bisa dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Pengujian ini tingkat signifikansinya ( $\alpha$ ) = 5% dan rumus dari  $df$  ( $n - k - 1$ ). Dengan syarat, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara simultan,

---

<sup>25</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 126.

<sup>26</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 97.

<sup>27</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 98.

namun jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh secara simultan.<sup>28</sup>

#### 7. Uji Koefisiensi Regresi secara Parsial (Uji Statistik t)

Uji secara parsial ini tujuannya mengetahui dampak dari variabel bebas secara sendiri untuk menjelaskan variasi dari variabel terikat. Besar tingkatan signifikansinya yang digunakan yaitu  $\alpha = 5\%$  dan rumus  $df (n - k - 1)$ . Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka ketentuannya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai  $\alpha \geq 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $\alpha < 0,05$  maka terdapat pengaruh.<sup>29</sup>




---

<sup>28</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 98.

<sup>29</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 99.