

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan (*field research*) yakni, penelitian dilaksanakan secara langsung di tempat guna memperoleh kebenaran yang sebenarnya di lapangan.¹ Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini guna menampilkan hasil olah data penelitian dalam bentuk output statistik atau angka.

Penggunaan metode kuantitatif perolehan data dari kuesioner dengan disebarakan kepada responden kemudian diubah menjadi angka. Berikutnya angka tersebut diolah dengan metode statistik guna untuk menemukan output data yang dibutuhkan.

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan yang beralamat komplek pasar Kalinyamatan Purwogondo di Desa Margoyoso, Kecamatan Kalinyamatan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59462.

2. Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian pada BMT Al Hikmah Semesta pada Februari 2022 sampai dengan selesai. Dengan harapan penelitian yang dilakukan nantinya dapat berjalan lancar serta memperoleh hasil memuaskan.

C. Populasi dan Sampel

Area umum meliputi obyek atau subyek dengan kualitas serta ciri-ciri yang dimiliki dipilih peneliti dalam melakukan penelitian, yakni populasi. Populasi yang dimiliki yaitu seluruh nasabah yang ada di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan yang berjumlah 6.707 pada bulan Desember tahun 2021.

Jumlah dan karakteristik dari bagian populasi disebut sampel, jika memiliki populasi yang besar serta tidak ada kemungkinan dipelajari seluruh populasi. Dikarenakan adanya kendala seperti waktu yang terbatas, keuangan yang dimiliki, serta kekuatan, oleh karena itu peneliti memilih sampel bersumber dari populasi. Dikarenakan data yang dimiliki terlalu banyak, sehingga pada saat dilaksanakannya penelitian, penelitian gunakan *Probability sampling* sebagai teknik

¹ Sulyanto, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Penerbit ANDI OFFSET, 2018), 16.

dalam sampling yang merupakan teknik semua sampel mempunyai kesempatan sama menjadi bagian sampel tersebut. *Simple random sampling* digunakan untuk metode pengambilan sampel yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dan tidak mempertimbangkan derajat di populasi tersebut.² Rumus Slovin digunakan sebagai metode pengambilan sampel:³

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

$$n = \frac{6.707}{1 + 6.707 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.707}{1 + 6.707 (0,01)}$$

$$n = \frac{6.707}{68,07}$$

$$n = 98,5309$$

Keterangan:

n = banyaknya sampel

N = banyaknya populasi

e = *margin of error* atau dengan tingkat kesalahan yang dapat dimaklumi sebesar 10%

Sesuai rumus hitung di atas, didapatkan sebesar 98,5309, yang kemudian dijadikan 100. Sehingga, dalam penelitian yang dilakukan menggunakan sampel sebesar 100 responden serta menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% dan mempunyai kepercayaan 90%.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain

Terdapat dua desain yang dimiliki penelitian ini:

a. Variabel independen

Disebut juga sebagai variabel bebas yakni variabel yang memengaruhi atau menyebabkan besarnya nilai variabel lain. Variabel bebas juga biasa disebut sebagai variabel prediksi (*predictor*).⁴ Variabel bebas yang dimiliki penelitian ini yakni kualitas pelayanan Islami, nilai nasabah, dan citra merek.

² Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: STAIN KUDUS, 2009), 141–43.

³Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Riau: DOTPLUS Publisher, 2021), 19,

https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_KUANTITATI_F_DILENG/IJ8hEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=rumus+slovin&pg=PA19&printsec=frontcover.

⁴ Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis*, 127.

b. Variabel dependen

Disebut juga dengan variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh perubahan dari variabel bebas. Variabel terikat kerap juga disebut variabel respon.⁵ Variabel dependen yang dimiliki yakni loyalitas nasabah.

2. Definisi Operasional

Definis operasional nantinya dipergunakan sebagai pengarah pelaksanaan penelitian. Dapat dilihat di tabel definisi operasional dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Islami (X1)	Kualitas pelayanan Islami merupakan penilaian yang bersumber dari pelanggan setelah merasakan layanan jasa suatu instansi yang di setiap kegiatannya disandarkan pada nilai Islam serta patuh dalam hukum syariah.	Compliance	a. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk simpanan maupun pembiayaan	Likert
		Reliability	c. Karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat d. Karyawan melayani nasabah dengan handal dan memuaskan	
		Responsiveness	e. Mampu memberikan layanan dengan cepat dan tepat f. Karyawan	

⁵ Suliyanto, 127.

			melayani nasabah dengan professional
		<i>Assurance</i>	<p>g. Karyawan yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas</p> <p>h. Menyediakan layanan yang dapat dipercaya</p> <p>i. Karyawan memiliki rasa sopan dan hormat kepada nasabah</p>
		<i>Empathy</i>	<p>j. Karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran</p> <p>k. Karyawan selalu memberikan layanan informasi kepada nasabah</p> <p>l. Karyawan menangani keluhan dan kesulitan nasabah dengan baik</p> <p>m. Karyawan melayani transaksi dengan senang hati</p>
		<i>Tangibles</i>	n. Memiliki ruangan kantor yang nyaman

			o. Tersedia fasilitas ruang tunggu dan tempat parkir	
<p>Nilai Nasabah (X2)</p>	<p>Nilai nasabah adalah persepsi nasabah atau hasil keinginannya untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Nilai nasabah yakni perbandingan antara manfaat yang diterima terhadap susah payah yang dikeluarkan.</p>	<p>Nilai emosional</p>	<p>a. Merasa senang menggunakan produk yang disediakan</p> <p>b. Merasa aman dalam bertransaksi</p>	<p><i>Likert</i></p>
		<p>Nilai sosial</p>	<p>c. Manfaat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah</p> <p>d. Memberikan kesan yang baik kepada nasabah</p>	
		<p>Nilai kualitas /kerja</p>	<p>e. Menyediakan berbagai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</p> <p>f. Menyediakan informasi terbaru mengenai produk - produknya</p>	
		<p>Nilai harga /uang</p>	<p>g. Biaya dari produk yang dikeluarkan sangat ringan</p> <p>h. Pelayanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan</p>	

Citra Merek (X3)	Citra merek yakni pendapat dan kesan seseorang kepada suatu merek secara keseluruhan, meskipun mereka tidak berhubungan langsung dengan merek tersebut	Keunggulan asosiasi merek	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan yang sangat baik b. Memiliki karyawan yang ramah dan santun c. Karyawan berpenampilan sopan 	<i>Likert</i>
		Kekuatan asosiasi merek	<ul style="list-style-type: none"> d. Pembukaan kantor cabang yang sudah memadai e. Memiliki kantor cabang yang cukup banyak tersebar 	
		Keunikan asosiasi merek	<ul style="list-style-type: none"> f. Memiliki persepsi yang baik di masyarakat g. Memiliki logo yang mudah diingat h. Memiliki produk yang bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan nasabah 	
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas adalah komitmen mendalam terhadap pembelian ulang stau produk atau	Melakukan pembelian berulang yang teratur	<ul style="list-style-type: none"> a. melakukan transaksi ulang b. Menggunakan produk dalam jangka waktu yang relatif lama 	<i>Likert</i>

jasa di masa depan, serta akan terus menjadi langganan di masa depan.		c. Menggunakan produk layanan secara terus menerus
	Pembelian antarlini produk dan jasa	d. Menggunakan berbagai macam produk e. Melakukan transaksi yang berbeda setiap datang
	Mereferensikan ke orang lain	f. Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menabung atau pembiayaan g. Memberitahukan orang lain berbagai produk yang menguntungkan
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing	h. Tidak menggunakan jasa atau layanan yang ditawarkan oleh koperasi syariah lainnya

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam uji validitas yang dilakukan guna mengetahui kelayakan item pada sebuah pernyataan atau pertanyaan. Dilakukan pada setiap pertanyaan dalam uji validitas. Kemudian dibandingkan dengan nilai tabel r, yang mana $df = n-2$ tingkat signifikansi 10%. Apabila tabel r lebih kecil daripada r hitung bisa dinyatakan valid.⁶

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 108.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam pengujian ini dilakukan sebagai pengujian keandalan angket pengukuran indikator. Sebuah angket dinyatakan dapat diandalkan bisa disebut reliabel, apabila jawaban selalu stabil dengan kenyataan yang ada. Adapun standar instrument disebut handal, apabila dalam prosedur pengujian menggunakan Cronbach Alpha uji statistik lebih besar dari 0,60.⁷

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

1. Angket

Biasa disebut daftar pertanyaan atau kuesioner. Cara ini dilakukan survei kuesioner terdapat serangkaian pertanyaan untuk diisi oleh responden.⁸ Dengan menggunakan skala likert, sebagai pengukur jawaban. Skala yang digunakan dari nilai sangat positif hingga nilai sangat negatif skornya yakni:

Sangat Tidak Setuju	= 1
Tidak Setuju	= 2
Netral	= 3
Setuju	= 4
Sangat Setuju	= 5 ⁹

2. Dokumentasi

Data yang dikumpulkan melalui pembelajaran, catatan terkait masalah yang akan diteliti disebut dokumentasi.¹⁰ Dokumentasi dipergunakan dalam memperoleh data yang ada pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian terhadap variabel dependen maupun independen untuk melihat data berdistribusi secara normal atau tidak normal.¹¹ Pengujian dilakukan melalui grafik histogram serta *probability plots*. Cara penafsiran grafik histogram melalui

⁷ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 171.

⁸ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005), 133.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 1999), 86–87.

¹⁰ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 224.

¹¹ Sujarweni, 225.

Jika data membentuk kurva lonceng bisa dikatakan normal sedangkan apabila membentuk (U) maka dinyatakan tidak berdistribusi normal. Namun distribusi normal dari *probability plot* adalah jika garis data aktual mengikuti diagonal.¹²

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan apakah terjadi interkorelasi atau (hubungan yang kuat) antar variabel independen.¹³ Dengan kriteria pengujian VIF (*Varian Inflation Factor*):

- 1) Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ berarti tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Apabila nilai VIF $< 10,00$, berarti tidak terjadi multikolinearitas.¹⁴

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan pengujian berguna ada atau tidak hubungan antar variabel perancu dalam periode waktu tertentu. Bagi data dari waktu ke waktu biasanya terdapat autokorelasi. Namun, bagi data *cross-section* tidak biasa muncul dikarenakan terdapat variabel perancu yang berbeda.¹⁵ Pengujian ini dideteksi melalui uji *run test*, apabila nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* $> 0,10$ (tingkat signifikansi), hasilnya dinyatakan tidak terdapat autokorelasi.¹⁶

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian yang dilakukan guna mengetahui ada atau tidak kesamaan varian dari nilai residual di sebuah pengamatan. Dengan menggunakan pola gambar *scatterplot*, diketahui jika titik-titik tersebut tidak mengalami regresi heteroskedastisitas data didistribusikan pada atas maupun bawah pada sekitar 0, memiliki distribusi titik yang tidak membentuk pola. Apabila titik tersebut membentuk pola, dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.¹⁷

¹² Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: PT Refiks Aditama, 2013), 95–96.

¹³ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 234.

¹⁴ Muhammad Ali Gunawan, *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi Dan Sosial* (Yogyakarta: Parama Publishing, 2015), 95.

¹⁵ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 159.

¹⁶ Hironymus Godang dan Hartono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Medan: PT Penerbit Mitra Grup, 2020), 51.

¹⁷ Sujarweni, 159–160.

2. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji statistik ini berguna bagi peneliti agar dapat memprediksi kondisi suatu variabel terikat (naik turun) (standar) Persamaan regresi untuk tiga prediktor yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = Kualitas Pelayanan Islami

X₂ = Nilai Nasabah

X₃ = Citra Merek

a = Konstanta¹⁸

b. Koefisien Determinasi (R²)

Dalam pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui presentase pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat. Nilai koefisien sedikit memiliki arti kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat sedikit. Nilai yang lebih dekat dengan 1 memiliki arti variabel bebas menunjukkan hampir semua informasi dikoreksi untuk menghasilkan perubahan pada variabel terikat.¹⁹

c. Uji Statistik Parsial (Uji T)

Uji t berguna mengetahui dalam sebuah model regresi, variabel independen (Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, dan Citra Merek) secara sendiri-sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Nasabah). Uji t dilaksanakan dengan menggunakan nilai signifikansi 0,10

1) Pengujian melalui nilai signifikansi

a) Apabila nilai sig > 0,10 memiliki makna Ha ditolak begitupun kebalikannya.

b) Apabila nilai sig < 0,10 memiliki makna Ha diterima begitupun kebalikannya.

2) Perbandingan nilai t hitung dengan t tabel

a) Apabila t hitung < t tabel, memiliki makna Ha ditolak begitupun kebalikannya

b) Apabila t hitung > t tabel, memiliki makna Ha diterima begitupun kebalikannya.²⁰

¹⁸ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), 275.

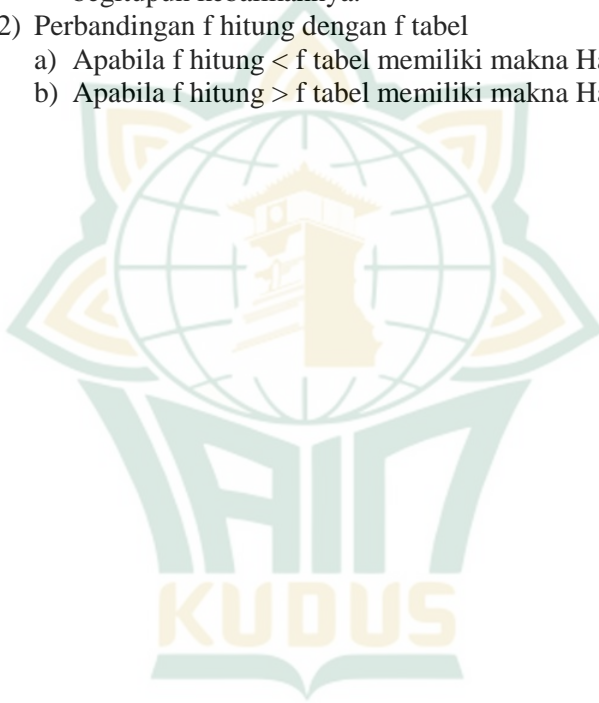
¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011), 87.

²⁰ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, 138.

d. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menentukan adakah pengaruh secara bersamaan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji f dilaksanakan dengan menggunakan nilai signifikansi 0,10

- 1) Pengujian melalui nilai signifikansi
 - a) Apabila nilai sig $> 0,10$ memiliki makna H_a ditolak begitupun kebalikannya.
 - b) Apabila nilai sig $< 0,10$ memiliki makna H_a diterima begitupun kebalikannya.
- 2) Perbandingan f hitung dengan f tabel
 - a) Apabila f hitung $< f$ tabel memiliki makna H_a ditolak
 - b) Apabila f hitung $> f$ tabel memiliki makna H_a diterima.²¹



²¹ Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS* (Jakarta: PT Buku Seru, 2010), 67.