

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, karena terlibat langsung dalam penelitian. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau pada responden.<sup>1</sup> Penelitian dilakukan di Amanah Ummah Tambakromo KSPPS BMT dan bertujuan untuk memberikan bukti empiris untuk menguji dan menjelaskan dampak dari kualitas produk serta layanan terhadap kepuasan dari pelanggan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berfokus pada analisis data numerik (nilai numerik) yang terolah dari metode statistik. Pada dasarnya, dalam penelitian penalaran, pendekatan kuantitatif dilakukan, dengan probabilitas nol untuk menolak hipotesis dan membangkitkan kesimpulan dari hasil. Metode kuantitatif digunakan untuk menangkap pentingnya perbedaan hubungan antar variabel atau kelompok yang diteliti

### **B. Sumber Data Penelitian**

Sumber data adalah dimana data itu didapatkan. Jika peneliti memakai wawancara/angket untuk pengumpulan data, maka sumber datanya adalah respondek dimana orang yang menanggapi pertanyaan dari peneliti, tertulis atau lisan

Data yang dipakai penelitian ada 2 yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan, maupun subjek data yang melakukan penelitian, disebut juga data baru atau asli..<sup>2</sup> Data primer peneliti diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi responden yaitu nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo.

---

<sup>1</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 5.

<sup>2</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, 19

## 2. Data Sekunder

Data terkumpul di luar wilayah studi, tetapi berkaitan dengan data telah terkumpul secara tidak langsung maupun langsung, digunakan oleh peneliti untuk informasi tambahan, penjelasan tambahan, atau pengolahan lebih lanjut. Data sekunder ini sumber tidak langsung dari data penelitian secara perantara.. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan sumber bacaan lain yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti.

## C. Setting Penelitian

Setting penelitian adalah tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Pengaturan survei digunakan untuk memudahkan subjek survei. Lingkungan penelitian yang digunakan penulis adalah klien KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo di Kabupaten Pati. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan kesediaan penuh oleh manajemen dalam bekerjasama membantu penulis dalam menyediakan informasi serta data yang peneliti butuhkan untuk memperlancar penelitiannya

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi yang digunakan penelitian ini adalah nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo. Penentuan tipe populasi ini didasarkan pada apa yang sedang diuji *kualitas produk, pelayanan*, terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Sampel

Bagian dari jumlah maupun sifat yang dipunyai oleh populasi. Jika populasinya tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari populasi yang ada maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Sampel dari populasi harus representatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo.

Target audiens survei ini adalah KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo, dan jumlah pasti pelanggannya tidak diketahui. Menjadi nasabah dengan

tabungan dan nasabah dengan dana, peneliti menggunakan rumus berikut:<sup>3</sup>

$$n = \frac{Z^2}{4 + e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang digunakan

Z = tingkat keberhasilan sampel  $\alpha = 5\% = 1,96$ .

e = estimasi kesalahan yang dapat ditoleransi 5%

Angka itu dimasukkan ke rumus yang mewakili sampel yang ada. Besar sampel adalah:

$$\begin{aligned} \text{Dimana } n &= \frac{1,96^2}{4+0,05^2} \\ n &= \frac{3,8416}{4+0,025} \\ n &= \frac{3,8416}{4,025} \end{aligned}$$

= 0,96 *dibulatkan menjadi 100 responden*

Dengan melihat rumus diatas, maka jumlah sampel sebanyak 100 nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo dengan prediksi kesalahan 5%.

## E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Secara teoritis, variabel didefinisikan sebagai properti seseorang atau objek yang “berubah” dari satu orang ke orang lain, atau dari satu objek ke objek lainnya.. Penelitian ini menggunakan dua variabel berbeda yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen)

1. Variabel bebas (*independent*): kualitas produk dan pelayanan
2. Variabel terikat (*dependen*): kepuasan nasabah

Definisi aktivitas adalah item penelitian yang menunjukkan bagaimana suatu variabel diukur. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah untuk peneliti lainnya yang menggunakan variabel sama.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang, BPFE Universitas Diponegoro, 2006), 53.

<sup>4</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 92-93.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Produk (X1)	Merupakan suatu yang dapat ditawarkan oleh produsen untuk menarik, melayani, menggunakan, atau mengkonsumsi di pasar untuk pemenuhan kebutuhan dari pasar yang bersangkutan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja (<i>Performace</i>)</li> <li>2. Keandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>3. Keistimewaan tambahan (<i>Feature</i>)</li> <li>4. Kesesuaian dengan spesifikasi</li> <li>5. Daya tahan (<i>Durability</i>)</li> </ol>	<i>Likert</i>
Pelayanan (X2)	Merupakan ringkasan dari skala mengenai keterandalan dan efektifitas pelayanan yang dipersepsikan nasabah untuk menjadi sebuah keharusan bertahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>2. Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Empati (<i>Empathy</i>)</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	adalah kegembiraan atau kekecewaan pelanggan setelah membandingkan kesan,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Produk-produk fisik</li> <li>5. Empati</li> </ol>	<i>Likert</i>

	persepsi, maupun, harapan mereka terhadap kinerja produk (atau hasil)..	( <i>Empathy</i> )	
--	---	--------------------	--

*\*Data diolah*

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Masukhin berkata instrumen merupakan suatu alat pengukuran keterampilan, kecerdasan, pengetahuan ataupun sikap individu yang berbentuk tes, wawancara, dll. Instrumen yang baik memiliki ciri-ciri pada penyajian data yang reliabel serta valid. Karena itu, instrument peneliti merupakan alat yang dipakai guna melakukan sebuah pengukuran untuk dapat mengumpulkan data dari penelitian tersebut

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah properti penting untuk semua instrumen. Validitas berarti keakuratan alat ukur sejauh memenuhi fungsi ukur.<sup>5</sup>

Uji validasi dipakai sebagai pengukuran validitas angket. Suatu angket dapat dikatakan valid jika pertanyaan dalam angket dapat mengungkapkan yang ingin diukur. Valid artinya dapat mengukur benda dengan menggunakan alat ukur.<sup>6</sup>

### 2. Reliabilitas

Adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner adalah indeks atau konfigurasi variabel. Kuesioner mungkin atau mungkin tidak dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap peristiwa konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dijalankan menggunakan program SPSS dengan uji statistik alpha Cronbach. Suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki beberapa kriteria, yakni jika nilai

<sup>5</sup>Masukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: STAIN Kudus, 2009),159.

<sup>6</sup>Masukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 175

yang didapat pada proses pengujian dengan uji statistik yaitu *cronbach alpha* > 0,60. Dan sebaliknya jika memakai *cronbach alpha* ditemukan angka koefisien lebih kecil (< 0,60), maka dikatakan tidak reliabel.<sup>7</sup>

**Tabel 3.2 Interpretasi Derajat Relibilitas**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Klasifikasi</b>
0,000 - 0,200	Derajat reliabilitas sangat rendah
0,201 – 0,400	Derajat reliabilitas rendah
0,401 – 0,600	Derajat reliabilitas cukup
0,601 – 0,800	Derajat reliabilitas tinggi
0,801 – 1,000	Derajat reliabilitas sangat tinggi

## G. Teknik Pengumpulan Data

Data didefinisikan sebagai kumpulan informasi, informasi, atau angka-angka yang direkam dari suatu peristiwa atau kumpulan informasi untuk menjawab pertanyaan dari sebuah penelitian. Data juga dapat dipahami sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif yang mewakili kebenaran atau sebagai bahan mentah yang harus diolah untuk mendapatkan informasi yang ada. Menentukan jenis data yang dikumpulkan maka akan mempengaruhi teknik mengumpulkan data yang ditetapkan.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, di antaranya adalah:

### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah cara mengumpulkan suatu data dalam beberapa penyajian serangkaian pertanyaan yang sudah tertulis untuk dijawab oleh responden. Kuesioner adalah metode mengumpulkan data yang efektif guna mengetahui secara pasti variabel yang akan diukur untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh responden, Kuesioner dapat dipakai apabila jumlah dan wilayah

<sup>7</sup>Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 171

<sup>8</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 84

responden cukup luas. Kuesioner dapat dikirimkan langsung kepada responden atau dalam bentuk pertanyaan/pernyataan tertutup maupun terbuka yang dapat dikirimkan melalui surat atau internet..

Skala kuesioner penelitian ini menggunakan Likert yang digunakan peneliti untuk mengukur sikap seseorang ataupun persepsi. Skala ini mengukur perilaku ataupun sikap yang diinginkan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan ke responden. Selain itu, responden juga diminta untuk memberikan pilihan jawaban atau tanggapan pada skala tertentu misalnya sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Centang atau berikan pilihan jawaban yang sesuai dengan pertimbangannya.<sup>9</sup>

Untuk keperluan analisis kuantitatif maka bisa diberikan skor, misalnya :

1. Sangat positif/sangat setuju/selalu diberi skor 5
2. Positif/setuju/sering diberi skor 4
3. Netral/ragu/kadang-kadang diberi skor 3
4. Negative/hamper tidak pernah/tidak setuju diberi skor 2
5. Tidak pernah/sangat tidak setuju diberi skor 1

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dibuat bentuk checka list maupun pilihan ganda.<sup>10</sup>

## 2. Observasi

Pada dasarnya observasi adalah proses mengamati dengan menggunakan panca indera kita. Misalnya, seorang dokter mengamati seorang pasien dan kemudian menentukan penyakit apa yang diderita pasien tersebut. Dia menggunakan kulit, mata, dan telinganya untuk menentukan kondisi pasien. Pada penelitian ini, jenis observasi yg dipakai sang peneliti merupakan observasi terstruktur, yaitu observasi yg dibuat secara sistematis.

---

<sup>9</sup>Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 106.

<sup>10</sup>Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 163

Jadi yg dilakukan peneliti merupakan mengetahui secara niscaya variabel mana yg akan diamati.<sup>11</sup>

### 3. Dokumentasi

Metode mengumpulkan data dengan mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan subjek penelitian berupa dokumen pemerintah, survei, foto, laporan keuangan, hukum, pekerja pribadi, dll. Data ini dapat menjadi sumber data primer atau hanya digunakan sebagai data pendukung untuk menemukan masalah penelitian.

#### H. Teknik Analisis Data

##### 1. Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk melihat apakah kedua dari variabel dependen atau independen berdistribusi yang normal dalam model regresinya. Model regresi yang baik membutuhkan distribusi data yang normal atau mendekati normal. Dengan menguji distribusi normal data, Anda dapat menentukan apakah distribusi normal didekati atau diikuti oleh distribusi data, yaitu apakah distribusi data itu berbentuk lonceng. Distribusi data yang baik merupakan data yang bentuknya sama dengan distribusi normal.<sup>12</sup>

###### b. Uji Multikolinieritas

Tujuannya yaitu memeriksa apakah terdapat korelasi variabel independent didalam regresi. Model regresi yang baik tidak memiliki korelasi antara variabel bebasnya. Jika variabel bebasnya dikorelasikan maka variabel itu tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel orthogonal merupakan variabel bebas dengan nilai korelasi 0 ..

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan* ( Bandung: Alfabeta 2013), 205

<sup>12</sup> Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 187

VIF digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi. Keduanya menunjukkan variabel independent dijelaskan oleh variabel independent lainnya yang artinya setiap independent ini menjadi variabel dependent dan regresi ke variabel independent yang lain. Ambang batas biasa digunakan dalam menunjukan ada atau tidaknya multikolinearitas adalah sama dengan nilai VIF 10 detik atau toleransi 0,10 yang sama dengan nol.

### c. Uji Heterokedastisitas

Dimaksudkan untuk melakukan pengujian apakah model regresi menyajikan varians yang residual tidak sama dari satu pengamat terhadap pengamat lain. Varians kovariat yaitu jika varians residual dari satu pengamat ke yang lain sama, namun jika beda maka berbicara varians variabel. Model regresi yang baik merupakan model yang memiliki varians variabel atau tanpa varians variabel. Sebagian besar data cross-sectional berisi skenario varians variabel karena mengumpulkan data representatif dari berbagai ukuran

Agar mengetahui ada tidaknya dari varian variabelnya maka harus dilihat histogram grafik antar nilai prediksi variabel dependentnya yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi dengan atau tanpa varians variabel dapat dilakukan dengan menguji ada tidaknya sampel tertentu pada scatter plot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah prediksi Y dan X adalah residual (prediksi Y - Y dalam praktiknya) yang telah dipelajari. Dasar dari analisis yaitu jika pola tertentu, seperti titik membentuk pola teratur yang tertentu (gelombang, pemuaiian, dan kemudian kontraksi), tentukan varians variabel. Kemudian, jika tak ada pola jelas dan titik membentang diatas maupun dibawah nol di sumbu Y, tidak ada varians variabel.

## 2. Uji Statistik

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Merupakan evolusi dari regresi linier sederhana, yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan masa depan berdasarkan dari masa lalu, atau menentukan pengaruh satu maupun lebih variabel independent untuk dependent variabel . Perbedaan dalam penerapan adalah jumlah dari variabel bebasnya yang dipakai lebih banyak daripada jumlah pengaruh terhadap variabel dependent. Berikut adalah rumus persamaan regresi linier berganda.<sup>13</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots\dots b_nX_n + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = konstanta

b = koefisien

n = variabel X ke....n

e = eror

Terdapat tiga variabel bebas serta satu variabel dalam penelitian ini, rumusnya yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas produk

X<sub>2</sub> = Pelayanan

a = konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah

b<sub>2</sub> = koefisien regresi Produk terhadap Kepuasan Nasabah

b<sub>3</sub> = koefisien regresi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

### b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Ghozali berkata bahwa, Koefisien determinasi merupakan nilai untuk melakukan pengukuran kontribusi variabel yang independent dan diteliti

---

<sup>13</sup>Syofiyani Siregar, *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Kencana, 2017), 226

terhadap perubahan variabel dependennya. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya digunakan dalam pengukuran kemampuan model dalam menjelaskan perubahan variabel terikat adalah nol sampai satu. Nilai yang mendekati 1 bahwa variabel independennya menyediakan semua informasi dan dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen. Secara garis besar, koefisien dari data cross sectional lebih rendah karena variasi antar setiap pengamat yang besar, sedangkan data deret maka waktu koefisiennya sering bernilai pasti tinggi.<sup>14</sup>

**c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji F adalah uji apakah variabel terikat dipengaruhi oleh semua variabel bebas. Analisis yang dipakai yaitu uji distribusi F dan membandingkan nilai kritis  $F_{(ftable)}$  dengan rasio  $F_{(fhitung)}$  yang terdapat pada tabel *Analytical Variance* dari hasil, jika nilai  $f_{hitung}$  lebih kecil dari  $f_{table}$ , penelitian ini menerima wilayah hipotesis nol ( $H_0$ ), secara statistik dikatakan semua variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) tidak mempengaruhi variasi dari nilai variabel terikatnya ( $Y$ ), sedangkan jika nilai  $f_{hitung} > f_{table}$ , dapat dikatakan yaitu data yang telah digunakan menunjukkan semua variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) berpengaruh untuk perubahan nilai variabel terikat ( $Y$ )

**d. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji T)**

Uji signifikansi maupun individual dipakai sebagai pengujian suatu variabel, apakah variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Agar mengetahui apakah keduanya dari suatu variabel parsial berpengaruh nyata atau tidak digunakan uji t.<sup>15</sup> Dalam melakukan uji t terdapat beberapa langkah yaitu :

---

<sup>14</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 97.

<sup>15</sup> Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 228.

- 1) Tentukan hipotesis. Jika nilai koefisiennya nol maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan, tetapi jika koefisiennya bukan nol maka variabel independen berpengaruh signifikan. Hipotesis lengkapnya adalah:

$$H_0 : B_1 = 0 \qquad H_1 : B_1 \neq 0$$

$$H_0 : B_2 = 0 \qquad H_1 : B_2 \neq 0$$

- 2) Menentukan daerah kritis. Daerah kritis ditentukan oleh taraf nyata  $\alpha$  dan nilai t-tabel dengan derajat bebas n-k

- 3) Menentukan nilai thitung. Nilai t-hitung untuk koefisien  $b_1$  dan  $b_2$  dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{thitung} = \frac{b - B}{Sb}$$

nilai thitung untuk  $b_1$

$$\text{thitung} = \frac{b_1 - B_1}{Sb_1}$$

nilai thitung untuk  $b_2$

$$\text{thitung} = \frac{b_2 - B_2}{Sb_2}$$

- 4) Menentukan daerah keputusan. Daerah keputusan untuk menolak  $H_0$  ataupun menerima  $H_0$ .
- 5) Membuat sebuah keputusan. Nilai dari t-hitung koefisien regresi  $b_1$  bila berada dalam toleransi  $H_0$ . Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi tidak nol atau variabel  $X_1$  tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ . Nilai thitung koefisien regresi  $b_2$  saat berada di zona penolakan  $H_1$ , ini menunjukkan bahwa koefisien dari regresi tidak nol ataupun variabel  $X_2$  mempengaruhi terhadap  $Y$ .<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 228-229.