

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis metode penelitian pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*fieldresearch*). Penelitian lapangan merupakan peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan proses pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan menjadi anggota BMT Al-hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara datang secara langsung di objek penelitian.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif.<sup>1</sup> Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang berisi angka untuk dianalisis secara statistik. Didalam penelitian ini memerlihatkan pengaruhnya kepuasan atas prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 sebanyak 896 nasabah yang melakukan pembiayaan *murabahah*.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dimiliki sesuai dengan karakteristik dan dapat mewakili populasisampel dipergunakan dalam memudahkan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 147.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 80.

penelitian karena peneliti tidak mungkin mencari data dengan besaran populasi yang ada. Sampel yang diambil harus dipastikan representatif (mewakili) dikarenakan hasil dari sampel tersebut akan diberlakukan untuk populasi.<sup>3</sup>

Penelitian ini memanfaatkan metode sampel *non-probability* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel didapatkan berkaitan pada tolak ukur tertentu dengan nasabah yang memanfaatkan pembiayaan *murabahah*. Untuk mengukur ukuran sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan pendapat *slovin*. Yaitu :

Diketahui:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = margin eror yang ditoleransi (pada penelitian ini digunakan 10%)

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

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

$$= \frac{896}{1 + 896 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{896}{2,2}$$

$$n = 89,959$$

n = dibulatkan menjadi 90

Dari perhitungan menggunakan rumus diatas didapat sampel sebesar 90 orang yang mewakili 896 orang.

### C. Identifikasi Variabel

Variabel merupakan seluruh aspek yang sudah diperhatikan peneliti agar dapat dipelajari untuk memperoleh data atau informasi agar dapat ditarik kesimpulan.<sup>4</sup> Variabel juga dapat disebut dengan simbol yang dianggap dari perangkat nilai-nilai.<sup>5</sup> Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 81.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 38.

<sup>5</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53.

**1. Variabel Independen (X)**

Variabel independen merupakan variabel yang terdiri dsri sebab perubahan atau memengaruhi pada variabel bebas. Variabel independen pada penelitian ini ialah pelayanan dan kemudahan.

**2. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen biasa dikatakan dengan variabel terikat. Variabel dependen pada penelitian ini ialah keputusan menjadi nasabah.

**D. Definisi Operasional**

Definisi operasional ialah suatu nilai ataupun sifat obyek penelitian yang mempunyai variasi dengan karakteristik yang peneliti tetapkan agar dapat dipelajari serta dapat ditarik kesimpulannya<sup>7</sup>.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	kualitas layanan adalah perbandingan yang dirasakan konsumen mengenai tingkat layanan yang diberikan perusahaan terhadap ekspektasi atau perkiraan konsumen itu sendiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti langsung</li> <li>- Keandalan</li> <li>- Daya tanggap</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Kepedulian</li> <li>- Tepat waktu</li> </ul>	Likert
Persepsi Kemudahan <i>Murabahah</i>	Akad jual beli atas barang tertentu yang sudah ada jaminan dan memenuhi syarat yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudah diperoleh</li> <li>- Mudah dicairkan</li> <li>- Jelas dan dapat</li> </ul>	Likert

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penilian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 39.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 38.

	diharapkan sesuai jumlah yang sudah disepakati dari awal sebelum melakukan pembiayaan <i>murabahah</i>	- dipahami - Proses yang mudah.	
Kepuasan Anggota	keputusan nasabah sebagai perasaan senang atau tidak senang akan pembelian suatu produk dan layanan yang kemudian dibandingkan hasil dengan kenyataannya	- Keinginan - Perasaan puas. - Selalu membeli produk - Promosi - Minat	Likert

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Langkah awal dalam mencari data atau informasi dalam sebuah penelitian yaitu salah satunya dengan mengumpulkan data. pada penelitian ini menggunakan Teknik sebagai berikut :

**1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data melalui pernyataan secara tertulis yang diberikan pada responden lalu responden dapat menjawab yang telah diajukan. Dalam pelaksanaannya peneliti akan terjun langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan karena pada teknik ini memerlukan kontak antara peneliti dengan responden.<sup>8</sup>

Teknik kuesioner ini dilaksanakan melalui pemberian pertanyaan dengan bentuk tulisan untuk diisi nasabah BMT Al-Hikmah cabang Nalumsari Jepara yang menggunakan pembiayaan *murabahah* mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 124.

proses pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan menjadi anggota”. Untuk mengukur penilaian kuisisioner pada penelitian ini dengan skala likert yang berbentuk data *checklist* maupun pilihan ganda.

Melalui teknik ini responden akan memberikan pendapat terhadap jawaban kuesioner tersebut. Kemudian jawaban atas kuesioner pada setiap instrument akan diberikan skor yang disebut sebagai skala pengukuran skala *Likert*.<sup>9</sup>

Berikut adalah table skala *likert* pada kuesioner yang akan digunakan:

**Tabel 3.2**  
**Skala *Likert***

<b>Kategori</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**2. Wawancara**

Wawancara ialah kegiatan memperoleh data dengan melakukan suatu percakapan pada dua orang atau lebih dengan seseorang narasumber yang dapat dilaksanakan secara runtut ataupun tidak runtut yang dilaksanakan dengan tatap muka atau menggunakan media telepon. Teknik ini dilaksanakan jika peneliti ingin mengetahui sesuatu dari responden dengan hasil lebih mendalam. Pada penelitian ini Wawancara ditunjukan kepada Bapak Mustofa Bish Shidqy, S.HI selaku Kepala Cabang BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara dan para nasabah yang terdaftar pada produk pembiayaan *murabahah*.

**2. Dokumentasi**

Dokumentasi ialah teknik memperoleh data langsung yang berisi catatan, materi-materi, tulisan, dan

---

<sup>9</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), 136.

lain sebagainya dari tempat penelitian dengan cara mengabadikannya dalam bentuk foto sehingga peneliti memperoleh data sekunder dengan cara observasi secara langsung.<sup>10</sup>

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji instrument

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian data sebagai pengukur item atau pernyataan dengan jawaban valid atau tidak dalam kuisioner. Data dikatakan valid apabila memiliki hubungan bersifat signifikan diantara suatu poin pernyataan kuisioner pada nilai total. Uji validitas dilaksanakan dengan program SPSS versi 26 dengan sistem metode korelasi pearson dengan proses pengorelasian seluruh skor per item dengan skor total. Diambilnya keputusan ketika uji validitas ialah pemanfaatan *df (degree of freedom) = n-2* dimana *n* berarti sampel apabila nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  item kuisioner dikatakan valid, sedangkan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dikatakan tidak valid dengan signifikansi  $> 0,05$ .<sup>11</sup>

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakannya untuk mengetahui konsisten pada alat ukur didalam menguji angket kuisioner. maksudnya apabila terdapat pengulangan di angket yang telah dilakukan penyebaran mendapatkan hasil bersifat konsisten jika melaksanakan pengukuran ulang. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan SPSS versi 26 dipergunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu variabel reliabel jika nilai hasil *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 137-138.

<sup>11</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014) 51.

<sup>12</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014) 51.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Didalam penelitian pada pengujian normalitas dipergunakan nilai residual yang berdistribusi dengan dugaan memperlihatkan normal atau tidak. Apabila  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterims hal ini berarti model residual dinyatakan terdistribusi normal.<sup>13</sup>

### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah uji yang digunakan ialah model persamaan regresi pada pennghitungan koefisien korelasi diantar variabel bebas.model regresi baiknya tidak terjadi korelasi.jika ingin tahu tentang bagaimana multikolinieritas di persamaan regresi bisa dilakukan dengan dua cara ialah bisa menyimpulkan pada nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).pada pengambil keputusan uji multikolinieritas sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

#### 1) Nilai *tolerance*

- a) Jikalau nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.
- b) Jikalau nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka dikatakan adanya multikolinearitas.

#### 2) Nilai *varianve inflation factor* (VIF)

- a) Jikalau nilai VIF lebih dari 10 makadari itu dikatakan tidak ada multikolinearitas.
- b) Jikalau nilai VIF lebih dari 10 makadari itu dinyatakan adanya multikolinearitas<sup>14</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dipergunakan dalam pengujian model regresi yang mempunyai perbedaan dari nilai *variance* dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan lain. Keputusan nilai heteroskedastisitas dilaksanakan pada hasil dari grafik plot diantara nilai prediksi variabel dependen (SRESID) dengan residualnya (ZPRED). pendeteksian dilaksanakan untuk

---

<sup>13</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 130.

<sup>14</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 121.

melihat jika ada pola tertentu di grafik *scatterplot* antara SRESID dengan ZPRED.berikut analisisnya:

- 1) Jikalau muncul pola tertentu misalnya berbentuk titik-titik yang menyerupai pola tertentu secara teratur membentuk melebar, bergelombang, kemudian menyempit, maka dikatakan adanya terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jikalau tidak muncul pola secara jelas, dan juga titik-titik menyebar di area atas dan di area bawah angka nol di sumbu Y, maka dari itu dikatakan tidak ada heterokedastisitas.<sup>15</sup>

a) Uji Autokorelasi

Pada Pengujian menunjukkan untuk mengujian model regresi apa mungkin variabel pengganggu yang trdapat didalam masing-masing variabel bebas di periode t dan perioder t-1 (sebelum) saling berpengaruh ataupun bukan. Pada model regresi dikatakan baik jikalau model regresi tidak ada autokorelasi.<sup>16</sup>

Untuk kesimpulan pengambilan keputusan apakah mungkin model regresi adanya autokorelasi atau bukan bisa dilihat dengan ketentuan Durbin Watson (DW test).sebagai berikut:

- 1) Kalau nilai  $0 < D_{hitung} < D_{Lower}$ , makadari itu terjadi autokorelasi secara positif ( $H_0$  ditolak).
- 2) kalau nilai  $D_{Lower} < D_{hitung} < D_{Upper}$  dan  $4 - D_{Upper} < D_{hitung} < 4 - D_{Lower}$ , maka tidak dapat kesimpulan.
- 3) Apabila nilai  $D_{Upper} < D_{hitung} < 4 - D_{Upper}$ , maka dari iru dikatakan tidak terdapat autokorelasi ( $H_0$  diterima).

---

<sup>15</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 139-140

<sup>16</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 138.

**3. Uji Hipotesis**

- a. Analisis regresi linear berganda dipergunakan untuk pengujian apakah terdapat ataupun tidak adanya hubungan diantar variabel maupun lebih hanya koefisien regresi yang ditunjukkan. Regresi linear berganda adalah persamaan model regresi yang ada di variabel terikat (Y) yang terhubung atau dinyatakan lebih dari satu variabel, mungkin dua atau seterusnya variabel bebas linear berganda digunakan untuk analisa data. persamaan regresi linear berganda dibawah ini :<sup>17</sup>

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

Di mana:

- Y : Keputusan nasabah
- X1 : Pelayanan
- X2 : kemudahan Murabahah
- A : Konstanta
- B : Koefisien untuk pelayanan dan kemudahan murabahah
- E : Kesalahan

- b. Uji T (Parsial)

Uji T dilaksanakan agar nilai signifikansi yang pengaruh parsial pada variabel bebas dengan variabel terikat diketahui. jikalau menarik kesimpulan pada pengujian dilaksanakan sesuai ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} / -t_{hitung} > -t_{tabel}$  ,maka dikatakan Ho diterima Ha ditolak, dan apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel} / -t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  ,maka Ho ditolak Ha diterima.
- 2) Nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikasi ( $\alpha$ ) = 0,05 dengan df (n-k-1).<sup>18</sup>

- c. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan dalam menguji data apakah ada pengaruh dalam variabel bebas atau bukan pada

---

<sup>17</sup> M. Iqbal Hasan, Pokok-pokok Materi Statistik 1, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 269

<sup>18</sup> Slamet Riyanto.dkk, *Metode Riset Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 141

variabel terikat dengan cara simultan atau bersama-sama. Untuk menarik kesimpulan dilakukan dengan melihat nilai  $f_{hitung}$  dan signifikansi pada aplikasi SPSS 26

Sesuai ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jikalau hasil dari  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  mengalami  $f_{hitung} > f_{tabel}$  (maka dari itu  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak) dan apabila  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$  (maka dari itu  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima)
  - 2) jikalau nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 maka dikatakan  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>19</sup>
- d. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan dalam pengujian keeratan hubungan antara variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi diletakkan diantara 0-1, jika  $R^2$  bergerak ke arah berdekatan dengan nilai 1, akibatnya variasi pada variabel bebas semakin besar sehingga variasi dapat dijelaskan dalam variabel terikat, maka model regresi bisa menjadi perwakilan hasil dari pengamatan dengan keadaan yang sebenarnya. dalam penelitian ini memanfaatkan bantuan program SPSS 26 dengan cara menganalisis hasil nilai *Adjusted R Square*, sebabnya jumlah pada variabel bebas berjumlah dua<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Duwi Prayitna, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2010), 67.

<sup>20</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 141.