

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang peneliti ambil, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik.<sup>1</sup> Penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan variable-variabel independen dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menganalisis bagaimana hubungan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

#### **B. Indikator Penelitian**

Dalam melakukan penelitian peneliti menggunakan indikator penelitian sebagai ukuran dalam penelitian, seperti yang termuat dalam tabel berikut ini:

---

<sup>1</sup>Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1996), 30.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian**

Variabel	Indikator
Kualitas Produk (X) <sup>2</sup>	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Kerensponsifan ( <i>responsiveness</i> ) 3. Keyakinan ( <i>Confidence</i> ) 4. Empati ( <i>Empatihy</i> ) 5. Berwujud ( <i>Tangible</i> )
Kepuasan Nasabah (Y) <sup>3</sup>	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kediaan merekomendasikan

### C. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil penelitian di BMT Lantasir Kediri Jl. MauniNo. 108b Kelurahan Pesantren, Kota Kediri.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup> Populasi di dalam Penelitian ini adalah nasabah yang melakukan pembiayaan ijarah di BMT Lantasir Kediri tahun 2017 yang berjumlah 182 nasabah.

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Marketing Managemen: Analysis, Planning, Implementation dan Control*, (Prentice Hall International Edition: Eight Edition, 1994), 561.

<sup>3</sup> Tjiptono, fandi, *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yokyakarta: Andi, 2004), 101

<sup>4</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 61.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>5</sup> Pengambilan sampel dengan penelitian dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi sangat besar sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh data yang ada karena memerlukan biaya, waktu dan tenaga.<sup>6</sup> Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan sebagai berikut :

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

N = Populasi

E = Eror margin

$$\text{Sehingga: } n = \frac{182}{(1+182 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{182}{1+(182 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{182}{1+0,455}$$

$$n = \frac{182}{1,455}$$

$$n = 125,08$$

$$n = 125$$

---

<sup>5</sup> Ibid., 62

<sup>6</sup> Malhotra, *Riset Pemasaran* (Jakarta: PT. Index, 2009), 54-58

Sampel pada penelitian ini berjumlah 125 nasabah. Pengambilan dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang ditemui peneliti khususnya nasabah BMT Lantasir Kediri. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Data dapat berbentuk kualitatif atau kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga tidak dapat dihitung dan diukur. Sedangkan data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka sebagai hasil pengamatan atau pengukuran yang dapat dihitung dan diukur atau data kualitatif yang diangkakan (*Scoring*).<sup>7</sup> Dari penjelasan mengenai data kualitatif dan kuantitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari sumber data yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada responden

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua macam, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari objek penelitian.<sup>8</sup> Akan tetapi, pada penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber datanya. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pertanyaan pertanyaan data

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2015) 71

<sup>8</sup> Safuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), 90

kuesioner (angket) yang dibagikan ke responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Lantasir Kediri, dimana kuesioner tersebut membahas mengenai kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di BMT Lantasir Kediri.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam melakukan penelitian ada proses pengumpulan data dengan menggunakan metode tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian misalnya menggunakan metode kuisisioner (angket) .

Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner (angket). Metode Kuisisioner adalah metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini dilakukan memberikan suatu pertanyaan berupa formulir yang diajukan secara tertulis kepada subjek atau responden untuk mendapatkan tanggapan tertulis seperlunya.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

<sup>10</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: UPFE UMY, 2003), 61.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengukuran. Cara ini dilakukan untuk memperoleh data yang objektif yang diperlukan untuk menghasilkan kesimpulan penelitian yang objektif.<sup>11</sup>

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Kuisisioner dengan membagikan angket kepada responden. Teknik Kuisisioner dengan menggunakan angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.<sup>12</sup> Metode ini digunakan untuk menggali informasi tentang Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

## H. Analisis Data

Dalam penelitian ini termasuk dalam analisis kuantitatif yaitu teknik analisis di mana data-data yang berbentuk angka-angka akan dianalisis dengan melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS 21. Adapun langkah-langkah analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

### 1. Persiapan

Kegiatan dalam langkah persiapan antara lain: mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi. Apabila instrumennya minim, perlu

---

<sup>11</sup> Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 183.

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 125

dicek sejauh mana atau identitas apa saja yang sangat diperlukan bagi pengolahan data lebih lanjut. Mengecek kelengkapan data, artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk kelengkapan lembaran instrumen, barangkali ada yang terlepas atau sobek).<sup>13</sup>

## 2. Memberi tanda kode atau *coding*

Memberi tanda kode terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah waktu mengadakan tabulasi dan analisa. Tambahan lagi jika pertanyaan terdiri dari beberapa item dan jumlah kuesioner yang banyak serta variabel yang satu dengan yang lainnya memerlukan kode dan tanda-tanda tertentu seperti analisa dengan menggunakan komputer, maka hal pengkodean ini sangat diperlukan.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variable-variabel yang digunakan diukur dengan menggunakan model skala lima tingkat (*likert*) yang terdiri dari:

- |                        |       |                      |
|------------------------|-------|----------------------|
| a) Sangat Setuju       | (SS)  | dengan bobot nilai 5 |
| b) Setuju              | (S)   | dengan bobot nilai 4 |
| c) Netral              | (N)   | dengan bobot nilai 3 |
| d) Tidak Setuju        | (TS)  | dengan bobot nilai 2 |
| e) Sangat Tidak Setuju | (STS) | dengan bobot nilai 1 |

---

<sup>13</sup>Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 204-205.

### 3. Tabulasi data atau *Tabulating*

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, tabulasi digunakan untuk memudahkan menghitung, dan memasukkan data atau hasil perhitungan ke dalam rumus.

### 4. Processing

*Processing* yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.<sup>15</sup> Pada tahap ini yang digunakan adalah analisis statistik sebagai berikut:

#### a) Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat digunakan dalam penelitian apabila telah dinyatakan valid. uji validitas tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen. Untuk mengetahui valid atau tidaknya disetiap butir item maka teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk (X) terhadap

---

<sup>14</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pustaka Media, 2005), 168.

<sup>15</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 184.



kepuasan nasabah (Y) adalah tekni analisa korelasi *pearson product moment*:<sup>16</sup>

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor dari tiap-tiap item

y = Jumlah dari skor item

n = Jumlah responden

Berdasarkan pengujian validitas diatas dikatakan valid apabila:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item angket dikatakan valid dan dapat digunakan.
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item angket dikatakan tidak valid dan dapat digunakan.
- Nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tingkat signifikan 5% dan *degree of freedom* (df) = n-2, yaitu 0,334.

## 2) Uji Reliabilitas

Realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian

<sup>16</sup>Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana Prenadana Media Group, 2007), 136.

reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>17</sup>

- Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
- Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliable

b) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

1) Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Untuk menguji dapat dilakukan dengan beberapa cara. Cara yang pertama yaitu membuat tabel deskriptif dengan melihat nilai mean dan nilai median. Cara yang kedua adalah analisis data dengan menggunakan pengujian secara statistic dengan cara menghitung *kurtosis* dan *skewness*.

---

<sup>17</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS* (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009), 97.

*Kurtosis* (keruncingan), secara umum ukuran keruncingan dapat dibedakan menjadi 3 kriteria yaitu:

- Jika nilai  $\alpha_4$  kurang dari 3 ( $<3$ ) maka distribusinya adalah distribusi *platikurtik* = sangat datar.
- Jika nilai  $\alpha_4$  lebih dari 3 ( $>3$ ) maka distribusinya adalah distribusi *leptokurtik* = sangat runcing.
- Jika nilai  $\alpha_4$  sama dengan 3 ( $=3$ ) maka distribusinya adalah distribusi *mesokurtik* = sedang.<sup>18</sup>

*Skewness* (kemencengan), secara umum besarnya koefisien *skewness* mempunyai ketentuan sebagai berikut:

- Jika koefisien *skewness* positif, distribusi frekuensinya menceng positif, yaitu kurva menjulur ke kanan.
- Jika koefisien *skewness* sama dengan nol, berarti distribusi frekuensinya simetris.
- Jika koefisien *skewness* negatif, berarti distribusi frekuensinya menceng negatif, yaitu kurva menjulur ke kiri.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidak samaan varian dan residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang

---

<sup>18</sup>Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011), 256.

memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heterokedastisitas. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas pada data dengan melihat grafik *scatter plot*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan grafik *scatter plot* sebagai berikut:

- Jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatter plot*, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit).
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>19</sup>

### 3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah variabel dalam model garis regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance* sebagai berikut:

---

<sup>19</sup>Wiratman Sujarwendi, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

- Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10.
- Tidak terjadi multikolinieritas, jika *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*):

- Tidak terjadi multikolinieritas, jika VIF lebih kecil 10,00.
- Terjadi multikolinieritas, jika VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.<sup>20</sup>

#### 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (t-1). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi dengan data observasi sebelumnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson, di mana hasil pengujian ditentukan berdasarkan nilai Durbin-Watson. Kriteria nilai Durbin-Watson dijelaskan di bawahini:

---

<sup>20</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 66.

- Jika DW lebih kecil dari dl atau lebih besar dari (4-dl) maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- Jika DW terletak antara du dan (4-du), maka  $H_0$  diterima, yang berarti tidak ada auto korelasi.
- Jika DW terletak antara dl dan du atau antara (4-du) dan (4-dl), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.<sup>21</sup>

c) Uji Korelasi

Analisis ini untuk mengetahui kuatnya hubungan masing-masing variabel bebas X (kualitas produk) terhadap variabel terikat Y (kepuasan nasabah), maka digunakan analisis korelasi. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: <sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Trihendari, *7 Langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 197-198.

<sup>22</sup>Ibid.,

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi nilai r *Product Moment***

Besarnya "r" <i>Product Moment</i>	Interpretasi
0,00-0,20	Antara variabel X dan Y terdapat hubungan sangat lemah
0,20-0,40	Antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang lemah
0,40-0,70	Antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang sedang
0,70-0,90	Antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang kuat
0,90-1,00	Antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang sangat kuat

Rumus analisa korelasi sebagai berikut ini:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara X dan Y (*Product Moment*)

x = Skor dari tiap-tiap item

y = Jumlah dari skor item

n = Jumlah responden

d) Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier digunakan untuk memprediksi sejauh mana perubahan nilai variabel dependent bila variabel independent

dimanipulasi atau dirubah atau dinaik-turunkan. Adapun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$y = \alpha + bx$$

Keterangan:

y = Variabel terikat

x = Variabel bebas

$\alpha$  = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

Nilai a dan b diperoleh melalui:<sup>23</sup>

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$\alpha = \frac{\sum y - b\sum x}{n}$$

#### e) Uji Hipotesis

##### 1) Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen.<sup>24</sup> Pengambilan kesimpulan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

<sup>23</sup>Husaini Usman dan Pramono Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), 219.

<sup>24</sup> Imam Ghazali, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang:UNDIP, 2005),89.



Jika nilai Sig  $< \alpha$  maka H0 ditolak

Jika nilai Sig  $> \alpha$  maka H0 diterima

## 2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Secara umum dikatakan bahwa  $r^2$  merupakan kuadrat korelasi antara variabel yang digunakan sebagai *predictor* dan variabel yang memberikan *response*. Koefisien determinasi dalam analisis regresi biasanya dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) bertujuan mengukur seberapa besar kumpulan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X (pengaruh kualitas produk) dalam menjelaskan variabel terikat atau Y (kepuasan nasabah). Kriteria pengujian  $R^2 = 0$ , artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

---

<sup>25</sup>Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

Rumus :  $R = r^2 \times 100\%$

Keterangan:

$R$  = Nilai koefisien determinasi

$r$  = Nilai koefisien korelasi