

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul yang telah disusun, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik.<sup>1</sup> Penelitian kuantitatif digunakan peneliti untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.<sup>2</sup> Penelitian ini berguna untuk menentukan seberapa kuat hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y), yaitu ada tidaknya hubungan dan pengaruh antar variabel (X) kualitas pelayanan dengan (Y) variabel kepuasan anggota.

---

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

<sup>2</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 251.

## **B. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan metode dan pendekatan diatas, maka peneliti mengambil sumber data-data yang telah ada, khususnya data dan informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di BMT Beringharjo KCP Pare serta anggota di BMT Beringharjo KCP Pare. Peneliti akan mendatangi tempat kantor BMT Beringharjo yang berlokasi di Jl. Dieng, Plongko Pare Kediri nomor telepon 0354390968. Lokasi selanjutnya yaitu, peneliti akan mendatangi tempat tinggal anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare untuk menyebarkan kuesioner (angket), tujuan lain peneliti mendatangi anggota ke tempat tinggalnya secara langsung adalah untuk mendapatkan informasi yang diinginkan peneliti dengan mengajukan beberapa pertanyaan (wawancara) agar data yang didapatkan semakin lengkap.

## **C. Definisi Operasional Variabel**

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel agar semakin mudah dipahami. Definisi variabel-variabel dari penelitian ini adalah:

### **1. Kualitas pelayanan (X)**

Kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan atau jasa yang diharapkan anggota hendaklah sesuai dengan

---

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016), 125.

kebutuhan anggota. Menurut Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono indikator-indikator kualitas pelayanan meliputi:<sup>4</sup>

**Tabel 3.1**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
1.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dengan cepat
2.	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi nasabahnya
4.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Memahami masalah nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabahnya
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Fasilitas dan sarana-sarana yang memenuhi kebutuhan nasabah

Sumber: Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Faridah Ilmiah(2017)<sup>5</sup>

## 2. Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan merupakan tingkat persaaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>6</sup> Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila suatu perusahaan telah mampu memberikan kebutuhan dan keinginan dari para pelangganya dan kepuasan pelanggan dapat dirasakan apabila sudah merasakan/memakai produk

<sup>4</sup>Ibid., 137.

<sup>5</sup>Faridah Ilmiah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umroh Wanita Di Rameyza Tour Dan Travel Kediri* (Kediri: Skripsi IAIN Kediri, 2017)

<sup>6</sup>M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

dan jasa dari perusahaan tersebut. Hawkins dan Lonney sebagaimana dikutip Fandy Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:<sup>7</sup>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Kepuasan Pelanggan**

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
1.	Kesesuaian harapan	Produk, pelayanan dan fasilitas yang melebihi harapan dari nasabah
2.	Minat berkunjung Kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan, manfaat dan fasilitas memuaskan
3.	Kesediaan merekomendasikan	Merupakan ketersediaan nasabah untuk merekomendasikan produk/jasa perusahaan kepada saudara, kerabat maupun teman-temannya

Sumber: Indikator Kepuasan Menurut Nur Karima (2018)<sup>8</sup>

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang jelas dan lengkap.<sup>9</sup>

Menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generaslisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengambil populasi yaitu seluruh anggota simpanan mudharabah di

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2004), 101.

<sup>8</sup> Nur Karima, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri* (Kediri: IAIN Kediri, 2018)

<sup>9</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistika* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 181.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2010), 80.

BMT Beringharjo KCP Pare yang masih aktif pada periode 2019 dengan jumlah 734 anggota.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik ini merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>12</sup>

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa dalam menentukan jumlah sampel apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya apabila jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.<sup>13</sup>

Mengingat bahwa keterbatasan waktu, tenaga dan dana, maka peneliti memutuskan untuk mengambil 15% dari jumlah populasi. Jumlah populasi ada 734 anggota simpanan mudharabah, jadi  $734 \times 15\% = 110,1$ . Jadi sampel pada penelitian ini adalah 110.

---

<sup>11</sup>Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 119.

<sup>12</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 76.

<sup>13</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, 118.

## E. Data dan Sumber Data

Suharsimi Arikunto sebagaimana dikutip oleh Kuntjojo berpendapat bahwa data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.<sup>14</sup>

### 1. Jenis Data

#### a. Data kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau numerik, yaitu data jumlah anggota, data jumlah aset BMT Beringharjo KCP Pare dan data-data statistik.

#### b. Data kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data yang bentuknya pernyataan, kategori (bukan angka), seperti hasil observasi dalam bentuk wawancara, baik itu anggota atau pegawai dan gambaran umum dari BMT Beringharjo KCP Pare.

### 2. Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak yang diperlukan datanya.<sup>15</sup> Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan atasan dan karyawan yang bekerja di BMT Beringharjo KCP Pare, serta anggota di BMT Beringharjo KCP Pare.

---

<sup>14</sup>Kuntjojo, *Metodologi Penelitian* (Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2010), 33.

<sup>15</sup>Ibid., 34.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan merupakan data yang tidak diperoleh langsung dari pihak yang diperlukan datanya.<sup>16</sup>Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen, surat-surat, dan arsip sebagai pelengkap dari data primer.

## F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner (angket)

Dalam pengumpulan data peneliti hanya menggunakan metode kuesioner (angket). Metode angket adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum yang dilakukan dengan jalan mengeluarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan tertulis seperlunya.<sup>17</sup>

Melalui angket yang ditujukan kepada anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian mengenai

---

<sup>16</sup>Ibid., 34.

<sup>17</sup>Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), 57.

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan carabertanya langsung (komunikasi langsung) dengan responden.<sup>18</sup> Peneliti akan melakukan wawancara kepada anggota simpanan mudharabah, kepada karyawan, manager serta pihak yang terkait dengan penelitian di BMT Beringharjo KCP Pare.

## G. Instrumen Penelitian

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur inilah yang dalam penelitian biasanya dinamakan intrumen penelitian. Jadi, instrument penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Sehingga, dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrument penelitian kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>19</sup>

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan memberikan skor, yakni sebagai berikut:

---

<sup>18</sup>Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UPM, 1998), 86.

<sup>19</sup>Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengukur Anda Dalam Goals Penelitian* (Surabaya: Insan Cendikia, 2005), 217.



- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- c. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

## H. Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.<sup>20</sup> Dengan metode ini dimaksudkan untuk menganalisis data yang telah diperoleh yang terkumpul dan tersusun secara berurutan.

Tujuannya analisis data adalah agar dapat data yang objektif melalui analisis statistik untuk menguji hipotesis, yaitu ada atau tidaknya atau seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare. Adapun langkah-langkah dalam mengolah data setelah data terkumpul adalah:

### 1. *Editing* (membersihkan data)

Data yang masuk (*raw data*) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan akan pengisiannya, mungkin ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 29.

<sup>21</sup>Marzuki, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1996), 81.

## 2. *Coding and Categorizing*

Selanjutnya adalah *coding*, yaitu pemberian atau pembuatan data kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Pengkodean ini menggunakan dua cara, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot tertentu. Sedangkan pengkodean lambang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini *coding* dan *categorizing*nya adalah:

- a. Untuk variabel X yaitu kualitas pelayanan
- b. Untuk variabel Y yaitu kepuasan anggota

## 3. *Scoring* (memberi skor)

Memberi skor atau *scoring* terhadap item-item yang perlu diberikan skor.<sup>23</sup> Memberikan skor atau nilai pada lembar jawaban angket pada setiap subjek atau pertanyaan, dengan memberikan skor pada setiap subjek akan lebih mudah mengetahui peringkat pada setiap pilihan jawaban, yaitu sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- c. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

---

<sup>22</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 1995), 166.

<sup>23</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 206.

#### 4. *Tabulating*

*Tabulating* adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam satu kategori.<sup>24</sup>

#### 5. *Processing*

*Processing* adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.<sup>25</sup> Teknik yang digunakan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Validalitas dan Uji Reabilitas

##### 1) Uji Validalitas

Validalitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>26</sup> Cara menguji validalitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan dengan bantuan SPSS.

---

<sup>24</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan statistik*, 24.

<sup>25</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) 171-175.

<sup>26</sup>Purbaya Budi dan Ahari, *Analisis Dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 247-248.

## 2) Uji Reabilitas

Merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Ukuran *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 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 reliabel.<sup>27</sup>

### b. Analisis Deskriptif

Dengan analisis deskriptif, data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya, data ini berguna untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

### c. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *One Sample Kolmogrov-Smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asym.Sig.(2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam

---

<sup>27</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS* (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009), 97.

kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman. Dengan menggunakan asumsi ketika hasilnya  $>0,05$  maka distribusi tersebut dikatakan berdistribusi normal.

- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , distribusi data adalah normal.<sup>28</sup>

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama disebut homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan suatu hubungan yang terjadi diantara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan

---

<sup>28</sup>Ibid.,83.

pengganggu pada periode t-1. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, dalam penelitian ini digunakan uji *Durbin-Watson* dengan menggunakan SPSS.

d. Uji Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik yang digunakan dan bermanfaat untuk mengetahui kuat derajat hubungan atau kadar hubungan antara variabel-variabel penelitian.<sup>29</sup> Analisis korelasi ini menggunakan *pearson correlation* untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

e. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan (y) anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare. Secara umum persamaan regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = variabel kriterium (variabel kepuasan anggota)

X = variabel preditor (variabel kualitas pelayanan)

a = konstanta

b = koefisien arah regresi linier.<sup>30</sup>

<sup>29</sup>Yusri, *Statistika Sosial* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 256.

<sup>30</sup>Hussaini Usman dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 219.

f. Uji-T (T-test)

Uji-T digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara partial terhadap variabel dependen kriteria pengujian.

- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  : maka  $H_0$  diterima artinya  $H_a$  ditolak.
- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.

g. Uji Koefisiensi Determinasi

Uji determinasi atau uji  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa dekat garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi mencerminkan seberapa besar variabel yang terikat dengan variabel Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X.<sup>31</sup>

- Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X
- Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 1 ( $R^2 = 1$ ) artinya variabel Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase besarnya perubahan variabel independen yang

---

<sup>31</sup> Akhmad Fauzi, *Statistik Industri* (Jakarta: Erlangga, 2008), 286.

disebabkan oleh variabel dependen. Dalam penelitian ini akan menggunakan aplikasi SPSS 21.0.