

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang merupakan jenis data yang disajikan dalam bentuk angka dan dapat diukur.³⁶ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang berarti peneliti terlibat langsung dalam lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.³⁷

B. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau objek penelitian yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (X)

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan sebelumnya.³⁸ Variabel kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator yaitu:

Variabel independen (Variabel X) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasannya para nasabah mencakup tiga indikator penting:

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: PT Alfabeta, 2016), 13.

³⁷ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia, 2013), 55.

³⁸ Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhanlindo, 2013), 35.

Tabel 3.1
Indikator Kepuasan (X)

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kepuasan	Kesesuaian Harapan	Tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau jasa
	Minat Berkunjung Kembali	Kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasa tersebut kembali di masa yang akan datang
	Kesediaan Merekomendasikan	Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman atau kerabat

Sumber : Indikator Kepuasan dalam skripsi Novi Ningtyas (2018)

2. Variabel dependen (Variabel Y)

Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y). Loyalitas nasabah mencerminkan komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, dan ditunjukkan oleh sikap yang sangat positif terhadap lembaga tersebut, yang kemudian tercermin dalam perilaku pembelian ulang secara konsisten.³⁹

Dengan kata lain, loyalitas nasabah merupakan hasil atau akibat dari adanya variabel bebas, yaitu kepuasan nasabah, yang telah mempengaruhi dan membentuk hubungan yang erat antara nasabah dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga.⁴⁰ Dalam penelitian ini, akan diidentifikasi dan dianalisis bagaimana variabel kepuasan nasabah mempengaruhi terbentuknya loyalitas nasabah pada produk atau jasa yang diberikan oleh lembaga. Variabel loyalitas nasabah (Y) bisa diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut :

³⁹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2013), 61.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, 111.

Tabel 3.2
Indikator Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Indikator	Pernyataan
Loyalitas Nasabah	Melakukan Pembelian Secara Berulang	Konsisten melakukan pembelian produk atau jasa dari lembaga yang dipilih
	Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	Sukarela merekomendasikan produk atau jasa lembaga kepada orang lain.
	Membeli Antarlini Produk dan Jasa	Berminat untuk membeli lebih dari satu produk yang ditawarkan lembaga.
	Tidak Terpengaruh Pada Produk Lain	Tidak mudah terpengaruh oleh lembaga sejenis lainnya.

Sumber : *Indikator Loyalitas dalam skripsi Isna Kiswanti Putri (2018)*

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo, yang merupakan salah satu cabang dari BMT UGT Nusantara yang tersebar di berbagai provinsi, kota, dan kabupaten. Cabang ini terletak di Jalan Kolonel Soegiono no. 76, Desa Belahan, Wedoro, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, dengan kode pos 61256.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi, menurut Muhammad, adalah sekelompok subjek yang memiliki kesamaan dalam satu hal atau beberapa hal yang menjadi fokus permasalahan penelitian.⁴¹ Populasi dalam penelitian ini terdiri dari nasabah pembiayaan pada BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo. Yang berjumlah 143 nasabah yang telah melakukan transaksi pembiayaan lebih dari 2 kali.

⁴¹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013) 162.

2. Sampel

Menurut Muhammad, sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diamati secara lebih rinci dalam penelitian.⁴² Adapun dalam penelitian ini, peneliti memakai metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kemudahan, artinya siapa pun yang paling mudah dijumpai atau berkomunikasi di BMT UGT Nusantara Capem Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dan lokasi pasar tersebut menjadi bagian dari sampel penelitian.

Ukuran sampel pada penelitian ini, digunakan rumus *Isaac* dengan hasil sebesar 100 responden. Adapun hasil yang diperoleh yaitu dari tabel penentuan jumlah sampel *Isaac* dan *Michael* dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan atau nilai eror 5%. Guna mendapatkan total sampelnya dalam penelitian ini bisa menggantikan populasi, maka peneliti memakai sampel *Isaac*:⁴³

⁴² Ibid, 162.

⁴³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 128.

TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL *ISAAC* DAN *MICHAEL*
DARI POPULASI TERTENTU DENGAN TARAF KESALAHAN 1%,
5%, DAN 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Berdasarkan tabel diatas, sampel penelitiannya adalah nasabah pembiayaan yang telah melakukan transaksi pembiayaan lebih dari dua kali di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo, terdiri dari 143 nasabah, maka dapat diambil sesuai dengan tabel *Isaac dan Michael* dengan taraf kesalahan ataupun nilai eror sebesar 5% atau sebanyak 100 responden. Maka sampel yang digunakan yaitu 100.

E. Sumber Data Penelitian

Data dalam penelitian ini merupakan hasil dari pengumpulan fakta dan angka yang diperoleh langsung dari subyek penelitian.⁴⁴ Data yang digunakan adalah data primer, yang artinya data tersebut dikumpulkan dan diolah langsung oleh peneliti dari sumber pertama.⁴⁵ Data primer ini akan diperoleh melalui penggunaan angket atau kuesioner yang akan disebarakan kepada sejumlah responden, yaitu nasabah yang menabung di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo secara langsung.

F. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, terdapat dua teknik untuk pengumpulan data digunakan oleh peneliti yaitu teknik dokumentasi dan penyebaran kuesioner atau angket.

1. Teknik dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang tertulis.⁴⁶ Dalam penelitian ini data dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber seperti buku-buku, dokumen BMT, jurnal-jurnal, dan sumber tertulis lainnya.
2. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan dalam penelitian ini memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner akan dibagikan kepada nasabah BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo untuk dijawab sebagai bagian dari proses pengumpulan data.

⁴⁴ Wiyono Gendro, *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*, (Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM, 2011), 131.

⁴⁵ Muhammad Firdausi, *Manajemen Agribisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 103.

⁴⁶ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, 152.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengelompokkan data yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen ini disusun berdasarkan operasionalisasi dari variabel-variabel yang telah diatur dengan skala yang sesuai. Dengan menggunakan instrumen penelitian, peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan dapat diolah untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁴⁷ Maka pada penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu kuisioner atau angket yang memuat beberapa pertanyaan terkait variabel bebas (Kepuasan) dan variabel terikat (Loyalitas Nasabah).

H. Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk memberikan makna dan mempermudah pembaca dalam memahami hasil dari penelitian. Proses analisis data melibatkan pengukuran, penyajian, dan analisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan angka-angka dan didukung oleh program SPSS 25 untuk memudahkan proses analisis dan interpretasi data. Analisis data dalam penelitian ini memiliki langkah-langkah, antara lain :

1. Persiapan
 - a. Verifikasi nama dan kelengkapan dari setiap identitas responden.
 - b. Mengecek kelengkapan data yang telah diterima oleh peneliti.

⁴⁷ M. Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pustaka Media, 2013), 123.

c. Meninjau jawaban responden terhadap variabel utama dan menghapus item yang tidak lengkap jika diperlukan.⁴⁸

2. Pemeriksaan Data (Editing)

Masih terdapat banyak kesalahan pada hasil kuesioner yang telah diinput oleh responden. Oleh karena itu, dilakukan proses editing untuk memeriksa dan mengatasi kekurangan atau kesalahan tersebut. Sehingga data yang telah terkumpul perlu dilakukannya pengecekan ulang guna mengetahui bahwa apakah benar atau salahnya ketika mengisi kuesioner tersebut. Seperti ada pengisian yang tak lengkap ataupun ketidaksesuaian jadi dilaksanakan proses mengecek atau mengkoreksi perihal tersebut yang bisa disebut sebagai *editing*.

3. Pembuatan Kode (Coding)

Coding yakni pemberian maupun pembuatan berbagai kode yang digunakan pada setiap data dengan kesamaan kategori. Proses pembuatan kode dapat dikatakan dengan proses pemberian suatu tanda dengan dengan pemilihan menggunakan simbol ataupun angka pada seluruh jawaban yang ada di kuesioner. Kode tadi nantinya akan dibagikan pada seluruh kesamaan kuesioner jadi seluruh jawabannya bisa dimasukkan pada seluruh kategori ataupun kelompok. Maka *coding* pada penelitian ini diantaranya :

- a. Variabel ke-I, yaitu kepuasan (X)
- b. Variabel ke-II, yaitu loyalitas nasabah (Y)

⁴⁸ Hamzah B. unu, *Teori Motivasi dan Pengukurannya di Bidang Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2018), 23.

4. *Scoring*

Scoring adalah proses memberikan skor atau nilai pada masing-masing jawaban dalam suatu hal yang perlu diukur.⁴⁹ Dalam penelitian ini, skor atau nilai diberikan pada lembar jawaban angket untuk setiap subjek atau pertanyaan. Skor atau nilai tersebut digunakan untuk lebih mudah mengetahui peringkat pada setiap pilihan jawaban. Penentuan skor pada pernyataan dilakukan dengan memberikan bobot nilai berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan, yaitu:

Sangat setuju (SS)	dengan bobot nilai : 5
Setuju (S)	dengan bobot nilai : 4
Netral (N)	dengan bobot nilai : 3
Tidak Setuju (TS)	dengan bobot nilai : 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	dengan bobot nilai : 1

5. Penyusunan Tabel (Tabulasi)

Tabulasi adalah proses merangkum data dan menyajikannya dalam bentuk yang lebih teratur untuk keperluan analisis lebih lanjut. Data dari jawaban responden yang memiliki kesamaan dikelompokkan bersama, kemudian dilakukan perhitungan dan penjumlahan untuk menghitung berapa banyak peristiwa atau gejala dari item-item yang masuk ke dalam kelompok tersebut. Tabulasi merupakan tahap yang harus dipertimbangkan sejak awal dalam suatu penelitian. Proses tabulasi dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer.

⁴⁹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Cet. 14*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2014), 206.

6. *Processing*

Processing adalah suatu proses dalam menghitung, mengelola, dan menganalisis data menggunakan metode statistik. Metode analisis data digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul dari responden atau lapangan. Prosedur pemeriksaan dalam penelitian ini:

a. Uji Intrumen

1) Uji Validitas

Guna menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diinginkan.

2) Uji Reliabilitas

Mengukur alat pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya.

b. Analisis Deskriptif

Analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk bisa menggambarkan dan mendeskripsikan berbagai data yang telah terkumpul mengenai sebuah tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo. Data ini akan digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap lembaga tersebut.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Guna menentukan apakah data dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui visualisasi grafik dan uji statistik.

2) Uji Autokorelasi

Guna mengetahui adanya atau tidaknya autokorelasi dalam data.

Uji ini menggunakan pengukuran Durbin-Watson (DW) dengan beberapa kemungkinan hasil :⁵⁰

- a) Jika dW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika dW terletak diantara dU dan $(4-dU)$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada korelasi.
- c) Jika dW terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3) Uji Heteroskedastisitas

Guna mengidentifikasi apakah terjadi penyimpangan pada asumsi klasik heteroskedastisitas. Hal ini terjadi ketika terdapat ketidaksamaan dalam varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain.

4) Uji Multikolinearitas

Guna mendeteksi adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Untuk mengukur multikolinearitas, digunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang baik adalah yang bebas dari multikolinearitas,

⁵⁰ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus dan Pemecahannya*, (Yogyaarta : Andi, 2013), 89.

sehingga memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,1.

7. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis korelasi digunakan untuk menilai seberapa kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas (Kepuasan) dengan variabel terikat (Loyalitas Nasabah). Interpretasi besarnya koefisien korelasi "r" (*Product Moment*) adalah:

Tabel 3.3
Besarnya Koefisien Korelasi "R" (*Product Moment*)

Besarnya "r" <i>Product Moment</i>	Interpretasi
0,00 – 0,20	Terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen, tetapi sangat lemah
0,20 – 0,40	Terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen, namun pengaruhnya lemah
0,40 – 0,70	Terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen dengan tingkat pengaruh yang sedang
0,70 - 0,90	Terdapat pengaruh yang kuat antara variabel independen dan dependen
0,90 – 1,00	Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen

8. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini adalah metode dalam statistik inferensial yang digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel terikat (Y). Persamaan regresinya dapat dituliskan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi

9. Uji Signifikasi (Uji t)

Uji signifikasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Ketentuan dalam uji signifikasi:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima menunjukkan pengaruh signifikan
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak menunjukkan tidak berpengaruh signifikan.

10. Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar perubahan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R^2 mendekati 1 menandakan bahwa variabel bebas (X) memiliki akurasi yang tinggi dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel terikat (Y), sehingga garis regresi semakin cocok dalam meramalkan nilai Y.⁵¹ Persamaan untuk menghitung koefisien determinasi (R^2):

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

Keterangan :

R^2 = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

⁵¹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2014), 121.