

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif menghasilkan wawasan berbasis statistik. Statistik digunakan dalam prosedur analisis data untuk menarik kesimpulan dan mengevaluasi hipotesis. Menurut jenisnya data yang dipakai pada penelitian ini yakni data kuantitatif. Data kuantitatif yakni data yang berbentuk angka yang diberi skor, dibobot, kemudian diukur berdasarkan rentang atau interval merupakan gagasan filosofis positivisme.¹ Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara numerik. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) akan diukur menggunakan skala yang memungkinkan penilaian berdasarkan interval atau rentang nilai. Dalam analisis statistik, korelasi digunakan untuk menilai seberapa kuat dan arah hubungan antara dua variabel. Dalam penelitian ini, jika ditemukan korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y), maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan kemungkinan besar akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

B. Populasi dan Sampel

Populasi yakni wilayah generasi yang tersusun dari atas subjek yang memiliki kuantitas serta ciri-ciri khusus yang dipastikan oleh peneliti untuk

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : PT Alfabeta, 2018), hlm 13.

dipelajari serta kemudian disimpulkan.² Populasi dalam penelitian ini ialah Nasabah yang aktif menabung di BMT UGT Nusantara Kediri yang berjumlah 100 orang.

Sampel ialah bagian tertentu yang diambil dari suatu populasi serta diteliti secara rinci. Cara menentukan jumlah anggota sampel dari suatu populasi yakni menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :³

$$n = N/N(e)^2 + 1$$

Dimana :

n = sampel

N = populasi

e = presentase kelonggaran ketidaktelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Pada penelitian ini jumlah populasi yang terdapat di BMT UGT Nusantara Kediri yang berjumlah 100 orang, maka ukuran sampel dalam penelitian :

$$n = N/N(e)^2 + 1$$

$$n = 100/100 (0.1)^2 + 1$$

$$= 100/2$$

$$= 50 \text{ orang}$$

Oleh karena itu, berdasarkan perhitungan populasi sebanyak 100 maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang dipakai Random Sampling. Random sampling ialah strategi

² Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantatif, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008), h. 162.

³ Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2012), h. 158.

pengambilan sampel yang menggunakan total sampling untuk memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Teknik ini yakni proses pengambilan sampel yang memilih sampel individu yang termudah untuk dijangkau atau mudah ditemukan.⁴

C. Data dan sumber data

Sugiyono memaparkan, ada dua jenis data pada sumbernya, yakni data primer dan data sekunder. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini bermula dari sumber data primer dan sekunder. Data primer berasal langsung dari sumber aslinya dan dikumpulkan serta dianalisis oleh peneliti. Kuesioner yang akan diberikan kepada beberapa responden akan dijadikan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Kuesioner menurut Sugiyono, ialah suatu cara pengumpulan data dengan cara menanyakan rangkaian pertanyaan tentang hal yang diteliti satu per satu kepada responden yang mempunyai hubungan langsung dengan subjek penelitian. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan dari buku, jurnal, majalah dan referensi lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah cara paling strategis dalam penelitian sebab tujuan pertama penelitian yakni memperoleh data untuk penelitian selanjutnya⁵.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi dan

⁴ Syofian Siregar. (2012). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara., h. 57-60.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : PT Alfabeta, 2018), hlm 67.

penyebaran angket. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan. Kuesioner yakni suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis pada responden. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di BMT UGT Nusantara Kediri pada Bulan Februari 2023 sedangkan Kuesioner dibagikan kepada 50 orang nasabah aktif di BMT UGT Nusantara Kediri.

E. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data yakni proses lanjutan dari penelitian setelah data dikumpulkan dari lapangan. Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif meliputi tiga tahapan yaitu :⁶

1. Pengecekan Data (Editing)

- a) Tahap ini melibatkan pengecekan kesalahan atau ketidaklengkapan data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Misalnya, memastikan tidak ada data yang hilang, tidak lengkap, atau terdapat nilai yang tidak mungkin (misalnya, nilai yang di luar rentang yang mungkin).
- b) SPSS dapat digunakan untuk mengecek keberadaan data yang kosong atau tidak valid. Pengguna dapat menggunakan fitur SPSS untuk melakukan filter, mencari nilai yang hilang, atau mengecek keberadaan outliers yang perlu diperhatikan.

⁶ Muslim Ridho Filhuda and Sunar Rochmadi, 'Pengembangan Modul Pembelajaran Pengolahan Data Ukur Detail Peta Dengan Microsoft Excel Dan AutoCad', *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 12.1 (2024), pp. 110–17.

3. Pemberian Identitas (Coding)

- a) Setelah data divalidasi, langkah berikutnya adalah memberikan identitas atau kode pada variabel-variabel dalam dataset. Misalnya, mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan label yang jelas dan mudah dipahami.
- b) SPSS memungkinkan pengguna untuk mengatur variabel dan memberikan label yang deskriptif agar mempermudah analisis data nantinya. Variabel kategorikal atau nominal dapat dikodekan dalam bentuk angka atau label yang relevan.

4. Tabulasi

- a) Tahap terakhir adalah tabulasi atau penyusunan data ke dalam bentuk tabel atau matriks yang siap untuk dianalisis. Dalam SPSS, hasil tabulasi bisa langsung dilihat dalam bentuk output yang menyajikan statistik deskriptif seperti mean, median, modus, dan deviasi standar untuk setiap variabel.
- b) Analisis statistik lanjutan seperti uji korelasi, regresi, atau analisis varians (ANOVA) juga dapat dilakukan di SPSS untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, pendekatan analisis data meliputi pengelompokan data berlandaskan variabel serta kategori responden, membuat tabulasi data berlandaskan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk memverifikasi

hipotesis yang diberikan. Penelitian tahap terakhir tidak dilakukan jika tidak ada hipotesis yang dikembangkan. Analisis berikut digunakan dalam penelitian ini:⁷

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif ialah model analisis digunakan dalam penelitian ini. Tujuan analisis deskriptif yakni untuk mendeskripsikan serta mengkarakterisasi sejauh mana konsumen menanggapi variabel Y (kepuasan pelanggan) dan X (kualitas pelayanan) dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui survei. Analisis deskriptif dalam definisi Sugiyono yakni penelitian yang dilakukan untuk memastikan adanya variabel bebas, yang bisa berbentuk satu atau lebih dan tidak memerlukan perbandingan antar variabel atau mencari korelasi dengan variabel lain.

Dengan menggunakan skala Likert, kuesioner dibagikan kepada peneliti untuk mengumpulkan data. Sugiyono menjelaskan skala Likert ialah alat untuk mengukur sikap, keyakinan, serta persepsi individu atau kelompok terhadap kejadian sosial. Setiap pertanyaan dalam kuesioner mempunyai empat (empat) kemungkinan jawaban, yang masing-masing memiliki bobot atau nilai yang unik. Setelah memberikan skor pada setiap pilihan jawaban, responden harus menjelaskan dan memberikan bukti atas pertanyaan tersebut (item positif hingga negatif). Mengetahui tanggapan alternatif responden dengan menggunakan skor ini sangatlah membantu.

2. Uji Validitas

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : PT Alfabeta, 2018), hlm 89

Tujuan uji validitas yakni untuk menilai seberapa baik instrumen dapat mengukur hal-hal yang hendak diukur. Agar instrumen penelitian diasumsikan konsisten maka harus mempunyai validitas. Kriteria yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dengan menggunakan software SPSS versi 25.0 adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pertanyaan dinyatakan valid tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Tingkat kepercayaan atau ketergantungan suatu alat ukur ditunjukkan melalui pengujian keandalan. Koefisien reliabilitas dalam rentang tertentu mencirikan reliabilitas tinggi dan rendah. Pernyataan tersebut dianggap dapat diandalkan secara keseluruhan jika koefisien reliabilitasnya lebih tinggi dari 0,60 (*Reliable*). Menggunakan software SPSS versi 16.0 untuk pengujian reliabilitas dan standar evaluasi sebagai berikut:

- Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka data reliable.
- Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka data tidak reliable.

4. Uji Linear Sederhana

Pengaruh antara dua variabel, yang satu independen dan yang lainnya dependen, disebut regresi linier sederhana. Jenis regresi ini melibatkan pembuatan persamaan yang kemudian digunakan untuk

menghasilkan perkiraan. Persamaan dasar regresi linier dapat dinyatakan dalam bentuk umum berikut :

$$Y = \alpha + b X + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien regresi

e = Error Term

5. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji Signifikan T (Parsial) merupakan uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pekerja. Selanjutnya t tabel dan hasil t hitung dibandingkan. Kita dapat menggunakan rumus berikut untuk menentukan hasil tes berdasarkan perbandingan tersebut :

- T hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel *dependen*.
- T hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *dependen*

