

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yang diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mengungkap suatu gejala secara keseluruhan dan relevan dengan konteks apa adanya melalui pengumpulan data dari laar alami dan dalam peneliti sendiri yang dijadikan sebagai sumber instrument kunci. Menurut Sugiyono yang dikutip dalam bukunya bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.²³

Peneliti akan mendeskripsikan masalah-masalah yang terjadi pada Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif konstruktif.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian di Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. yang beralamat di JL. Tanggul Welahan, Besuki, Cerme, Gamping, Campur Darat, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66275. Peneliti memilih Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung karea tempatnya sangat strategis, di tengah kota, dan merupakan perusahaan simpan pinjam dengan jaringan yang cukup luas.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 4.

C. Populasi Dan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas pertimbangan tertentu seperti sifat populasi ataupun ciri – ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Peneliti memilih *purposive sampling* dikarenakan dapat memilah nasabah sesuai dengan kriteria yang dibuat agar lebih mudah menentukan jumlah sampel yang digunakan.

Berdasarkan Teknik pengambilan sampel yang menggunakan *purposive sampling* maka dapat di susun tabel kriteria sebagai pengurang agar dapat menentukan sampel yang digunakan. Penelitian ini yang menjadi sampel yaitu nasabah yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Anggota BTM Mentari Tulungagung Tahun 2020-2022
2. Anggota pembiayaan BTM Mentari Tulungagung yang melakukan transaksi lebih dari satu kali.

Table 1.5
Hasil *purposive sampling*

KRITERIA	JUMLAH
Nasabah pembiayaan Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung tahun 2020-2022	1.103
Nasabah pembiayaan Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung yang melakukan transaksi lebih dari satu kali pada Tahun 2022	240

*Sumber: Observasi BTM Mentari Tulungagung, 2023.

Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada responden yang merupakan anggota Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, hal ini sering dilakukan bila populasinya relatif kecil. Oleh karena itu, dari populasi sejumlah 240 tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 107 untuk anggota pembiayaan yang telah mengajukan pembiayaan lebih

dari satu kali. Anggota pembiayaan pada tahun 2022 yang mengajukan pembiayaan lebih dari satu kali dijadikan responden dalam penelitian ini dengan tujuan supaya data yang diperoleh benar-benar valid dan kuat mengingat dengan cukup banyaknya responden sehingga nantinya dalam pengolahan dan penyajian data menjadi lebih jelas dan sempurna.²⁴

D. Definisi Operasional Variabel

a. Variable independent (Variabel bebas)

1. Kualitas pelayanan (X)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggunan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan²⁵. Dalam variabel kualitas pelayanan, indikator yang digunakan adalah memiliki indikator diantaranya:

- a) Bukti fisik (tangible)
- b) Empati (emphaty)
- c) Daya tanggap (responsiveness)
- d) Kesopanan
- e) Kompetensi

b. Variable dependen (variabel terkait)

Variabel dependen yang digunakan adalah:

2. Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan adanya kesamaan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan nasabah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 85.

²⁵ Tjiptono, Fandi. 2006. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2006), 59.

membandingkan antara hasil kinerja dari produk dengan apa yang diharapkan anggota.²⁶ Dalam variabel kepuasan nasabah, indikator yang digunakan adalah memiliki indikator diantaranya:

- a) Perasaan puas dalam produk dan pelayanan
- b) Pembelian ulang (*repurchase*)
- c) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Table 1.6

Definisi Operasional Variabel

Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada Baitul Tanwil Muhamadiyah (BTM) Mentari Ngunu Tulungagung

Variabel	Indikator	Item	Literatur
Kualitas Pelayanan	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Karyawan sudah profesional saat berinteraksi dengan pelanggan	Tjiptono (2006)
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Karyawan memberikan pelayanan yang terbaik tanpa membedakan konsumen	
	Daya tanggap	Karyawan akan merespon dengan cepat apabila terjadi complain dari pihak konsumen	
	Kompensasi	Karyawan dilatih	

²⁶ Suyadi, Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta : BPFE, 2002), 76

		menjadi karyawan yang professional	
Kepuasan nasabah	Perasaan puas	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan	Suyadi Prawirosentono (2002)
	Pembelian ulang	Saya akan selalu melakukan transaksi ulang.	
	Terpenuhinya harapan pelanggan	Saya mendapatkan produk yang sesuai dengan harapan saya	

*Sumber: Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), 174

E. Sumber Data

Sumber data tersebut diperoleh dari:

1. Data primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari anggota pembiayaan pada Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung yang mengajukan pembiayaan lebih dari satu kali berjumlah 240 anggota pada tahun 2022.

2. Data sekunder

Pada observasi berikut data sekunder peneliti dikutip pada buku-buku yang relevan pada observasi berikut.

F. Proses Pengumpulan Data

Teknik pengelompokan data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari penelitian lapangan.

1. Observasi

Peneliti hanya melakukan observasi *non* partisipan dalam Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung meliputi letak strategis yang dimiliki.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu alat pengumpul data dalam *assessment non tes*, berupa serangkaian yang diajukan kepada responden. Penelitian ini menggunakan kuisisioner.

G. Analisis Data

Berikut beberapa langkah yang dilakukan, antara lain:

1. Uji instrument

a) Uji validitas

Syarat tersebut yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $\geq 0,3$ maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah valid.
- 2) Jika $< 0,3$ maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah tidak valid.

b) Uji reliabilitas

Adapun kriteria penilaian uji reliabilitas sebagai berikut:

- 1) Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna.
- 2) Jika $\alpha 0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi.
- 3) Jika $\alpha 0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat.
- 4) Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah, jika α rendah maka kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

2. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a) Uji normalitas

Pelaksanaan uji normalitas dapat menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*, dengan kriteria yang berlaku yaitu apabila signifikansi $>$

0,05 yang berarti residual berdistribusi normal.²⁷

b) Uji multikolinearitas

Kriteria dalam uji multikolinearitas adalah jika uji VIF (*Variance Inflation Factor*) nilainya < 10 maka artinya tidak ada masalah multikolinearitas.

3. Uji regresi linier sederhana

Penelitian berikut memanfaatkan rumus persamaan regresi linier berganda seperti berikut:

$$Y = a + bX + \dots$$

Keterangan:

a : konstan

b : Koefisien Regresi Dan Variabel Bebas

Y : Variabel Kepuasan Nasabah

X : Variabel Kualitas Pelayanan

4. Uji hipotesis

Uji t (uji persial)

pada penelitian berikut dilakukan dengan memanfaatkan rumus uji t, seperti dibawah ini:

— Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.

— Apabila probabilitas $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²⁷ Sugiyono, *metode penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 181.