

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang berjenis kausalitas. Studi tentang kausalitas hanyalah penelitian tentang sebab akibat. Tujuan yang paling penting adalah mengumpulkan data yang mendukung adanya hubungan sebab akibat antar variabel, sehingga akan jelas variabel mana yang berpengaruh dan variabel mana yang dipengaruhi.¹ Dalam hal ini, peneliti memiliki kesempatan untuk menyelidiki fakta atau kejadian sebagai variabel yang dipengaruhi oleh faktor yang mempengaruhinya.² Maka penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak adanya pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Anggota) pada anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri.

B. Definisi Operasional

Adapun guna bisa memberikan penjelasan yang lebih jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, penting untuk menyertakan definisi operasional dari setiap variabel. Definisi operasional ini membantu memahami bagaimana variabel tersebut diukur atau diamati dalam konteks penelitian. Berikut adalah penjelasan dari variabel-variabel yang diteliti:

¹ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta 2016), 39.

a. Variabel Bebas X (Independent)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X). Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan anggota, serta berusaha untuk menyeimbangkan ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diterima.³ Berdasarkan pengertian tersebut, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Realisasi
1	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	Kepatuhan perusahaan pada peraturan yang ada, termasuk pemenuhan terhadap prinsip-prinsip syariah bagi lembaga keuangan syariah.
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Karyawan perusahaan harus mampu memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada anggota.
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	- Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan anggota. - Karyawan harus dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi anggota. - Karyawan harus melayani anggota dengan prosedur yang tepat dan sesuai.
4	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Fasilitas fisik perusahaan, seperti sarana dan prasarana, harus terjaga dengan baik dan dalam kondisi yang layak digunakan.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan harus sopan dan ramah dalam melayani anggota, memberikan pelayanan dengan tulus, dan tidak diskriminatif terhadap anggota.
6	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	- Karyawan harus cepat tanggap dalam memberikan bantuan kepada anggota. - Karyawan harus sigap dalam menerima keluhan anggota. - Karyawan harus cepat dalam merespon pertanyaan anggota.

Sumber data: Haryanto⁴

³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015), 6.

⁴Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 27.

b. Variabel Terikat Y (Dependent)

Kepuasan, menurut Kotler, adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang didapatkan dari produk atau jasa dengan apa yang mereka harapkan. Berikut adalah beberapa cara untuk mengukur kepuasan anggota:

Tabel 3.2 Pengukuran Kepuasan Anggota

No	Pengukuran	Realisasi
1	Identifikasi dimensi kunci kepuasan	Perusahaan mengidentifikasi berbagai faktor yang bisa membantu menciptakan kepuasan bagi anggota.
2	Penilaian produk atau jasa oleh anggota	Anggota memberikan penilaian terhadap produk atau jasa berdasarkan pengalaman mereka sendiri.
3	Penilaian produk atau jasa pesaing oleh anggota	Anggota membandingkan produk atau jasa yang mereka gunakan dengan produk atau jasa dari pesaing perusahaan.
4	Penentuan dimensi yang penting oleh anggota	Anggota memilih beberapa faktor yang menurut mereka sangat penting dalam menilai kepuasan mereka.

Sumber data: Candrianto⁵

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri yang beralamatkan di Jalan Letjen S. Parman 102 Kel. Pesantren Kediri.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok atau kumpulan objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk

⁵ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Batu: Literasi Nusantara, 2018), 78.

dianalisis dan disimpulkan.⁶ Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri yang telah meminjam lebih dari dua kali, dengan jumlah total sebanyak 88 anggota.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian. Artinya, sampel mewakili karakteristik dari keseluruhan populasi.⁷

Sedangkan menurut Arikunto, sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti.⁸ Sampel ini mewakili nilai dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi secara keseluruhan. Untuk menentukan sampel yang tepat, peneliti menggunakan rumus Slovin. Cara menghitung jumlah sampel dengan rumus Slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (*error*) sebesar 0,05 (5%)

Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{88}{1 + (88) \times 0,05} = 72,13 \text{ dibulatkan menjadi } 72$$

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 20.

⁷ *Ibid*, 81

⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rieka Cipta, 2019), 109

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan di atas, peneliti memilih 72 responden untuk dijadikan sampel. Para peneliti menggunakan beberapa pendekatan pengambilan sampel dalam pencarian mereka untuk para responden ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dikenal dengan istilah *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang ditentukan dengan cara mengumpulkan sampel secara acak dari suatu populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *insidental*, artinya sampel ditentukan secara kebetulan. Artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, asalkan ditentukan bahwa individu yang kebetulan ditemui itu layak sebagai sumber data.

E. Sumber Data

Sumber data dapat dianggap sebagai tempat dari mana data diterima. Data primer dan data sekunder adalah dua kategori data yang dapat ditemukan tergantung dari mana informasi itu diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer. Sumber data utama adalah data yang peneliti peroleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Mengenai jenis informasi yang dikumpulkan, penelitian ini menggunakan data primer, yaitu temuan yang muncul sebagai akibat langsung dari pemberian kuesioner yang harus diisi oleh responden. Oleh karena itu, data untuk penelitian ini berasal dari sumber, yaitu anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Capem Kediri.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang peneliti gunakan untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian khusus ini, peneliti menggunakan kuesioner atau teknik penyebaran angket. Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang diajukan kepada orang lain yang bersedia memberikan jawaban (tanggapan) terhadap daftar pertanyaan dalam kuesioner. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi komprehensif tentang suatu masalah dari orang-orang yang menanggapi survei.⁹

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data dengan cara yang membuat kegiatan lebih sistematis dan lebih mudah.¹⁰ Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket, yaitu lembaran pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Akan ada dua jenis kuesioner dalam penelitian ini yakni:

1. Angket atau kuesioner mengenai variabel (X) Kualitas Pelayanan.
2. Angket atau kuesioner mengenai variabel (Y) Kepuasan Anggota.

H. Analisis Data

Tahapan analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian kuantitatif setelah data diterima dari seluruh responden atau sumber data lain yang dikumpulkan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memisahkan data sehingga hanya tersisa informasi yang berguna dan relevan. Teknik

⁹ Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2014), 51-52.

¹⁰ Ibid, 53.

analisis data berdasarkan angka-angka menggunakan macro SPSS 21.0 dengan parameter sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Data yang masuk harus diperiksa untuk melihat apakah ada masalah pengisian, seperti data yang tidak lengkap, curang, atau tidak benar, dan sebagainya.

2. Pembuatan kode (*Coding*)

Prosedur pengkodean adalah proses untuk bisa terus dalam menandai semua jawaban dalam kuesioner pada penelitian dengan angka ataupun simbol.

3. Pemberian skor (*Scoring*)

Scoring adalah memberi skor-skor terhadap pernyataan-pernyataan yang perlu diberi skor. Penentuan skor untuk berbagai pernyataan berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 4
- b. Setuju (S) bobot nilai : 3
- c. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai: 1

4. Penyusunan Data (*Tabulating*)

Peneliti selanjutnya memasukkan data (data input) agar mudah diamati dan dipahami secara sistematis setelah pemberian skor. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam format tabel. Inilah yang dimaksud dengan tabulasi data.¹¹

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Penelitian Tindakan Kelas: Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 52.

5. Proses analisis (*Processing*)

Processing adalah tahap di mana data yang sudah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik. Dalam penelitian ini, digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) untuk menganalisis data. Berikut ini adalah beberapa teknik analisis yang digunakan:

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan sejauh mana data yang diukur dapat mencerminkan apa yang seharusnya diukur. Artinya, kita ingin tahu apakah tes atau alat ukur yang digunakan sudah tepat dan dapat dipercaya. Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel, maka indikator dianggap sah dan valid.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengukur sejauh mana skor item (pertanyaan) berhubungan dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari semua item yang ada. Pengujian dilakukan dengan taraf signifikan 0,05 dan tabel nilai r sebesar 0,232 untuk sampel 72 orang. Indikator dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, dan tidak valid jika r hitung lebih kecil. Hasil uji validitas akan ditampilkan dalam tabel yang terpisah.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur seberapa konsisten dan dapat dipercaya suatu alat ukur dalam menghasilkan data. Ada beberapa tingkat reliabilitas yang diukur menggunakan nilai alpha, yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan:

- 1) Nilai alpha 0,00–0,2 berarti alat ukur kurang dapat diandalkan.
- 2) Nilai alpha 0,21–0,4 berarti alat ukur agak dapat diandalkan.
- 3) Nilai alpha 0,41–0,6 berarti alat ukur cukup dapat diandalkan.
- 4) Nilai alpha 0,61–0,8 berarti alat ukur cukup reliabel.
- 5) Nilai alpha 0,81–1,00 berarti alat ukur sangat reliabel.¹²

c. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah data yang digunakan dalam model regresi mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan analisis deskriptif yang menghitung nilai kurtosis (kelengkungan distribusi) dan skewness (kemiringan distribusi). Grafik distribusi normal juga dianalisis untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal.¹³ Kriteria pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

- a) Data dianggap terdistribusi normal jika rasio nilai skewness dan kurtosis berada di antara -1,96 dan +1,96 (tingkat kepercayaan statistik 95% atau $\alpha = 0,05$).
- b) Rumus Skewness = nilai statistik skewness dibagi std. error
- c) Rumus Kurtosis = nilai statistik kurtosis dibagi std. error

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas mengacu pada kondisi di mana variansi (penyebaran) dari residual (selisih antara nilai yang diprediksi dengan

¹² Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 38.

¹³ Dwi Priyatno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 60.

nilai yang sebenarnya) tidak sama antara satu pengamatan dengan yang lainnya. Dalam model regresi, kita menginginkan kondisi homoskedastisitas, yaitu ketika variansi residual tetap sama.¹⁴ Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, dilakukan analisis dengan membuat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent variable) dan residualnya. Jika grafik menunjukkan pola yang teratur atau sistematis, maka dapat disimpulkan adanya heteroskedastisitas. Dengan kata lain, jika grafik tidak menunjukkan pola yang jelas, maka model regresi dianggap bebas dari heteroskedastisitas, yang berarti model tersebut baik untuk digunakan.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi, menurut Priyatno, adalah hubungan yang timbul antara residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Tujuan pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan *confounding* pada periode $t-1$ pada model regresi linier. Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi, dalam penelitian ini digunakan metode *lagrange multiplier* (LM test) dengan menggunakan SPSS 21.0.

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson. Kriteria dalam pengujian Durbin Watson yaitu sebagai berikut:¹⁵

¹⁴ Ibid., 125.

¹⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016), 232

- a) Jika $0 < d < dL$, berarti ada autokorelasi positif
 - b) Jika $4 - dL < d < 4$, berarti ada auto korelasi negative
 - c) Jika $2 < d < 4 - dU$ atau $dU < d < 2$, berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif
 - d) Jika $dL \leq d \leq dU$ atau $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$, pengujian tidak meyakinkan. Untuk itu dapat digunakan uji lain atau menambah data
 - e) Jika nilai $du < d < 4-du$ maka tidak terjadi autokorelasi
- 4) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun unuk model persamaan analisis regresi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Anggota)

a = nilai konstanta

X = variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

b = koefisien regresi

5) Analisis Korelasi (r)

Korelasi (*Person Product Moment*) adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel

terikat (Y) dan data terbentuk interveal dan rasio.¹⁶ Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 3.4 Intepretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang besar atau tidak terhadap variabel yang akan dievaluasi. Tujuan utama uji statistik t adalah untuk menentukan sejauh mana penjelasan variabel dependen dipengaruhi oleh efek dari satu variabel independen tunggal.¹⁷ Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependent secara signifikan atau tidak.¹⁸

Penelitian ini menggunakan uji signifikan dua arah atau *two tailed test*, yaitu suatu uji yang mempunyai dua daerah penolakan H_0 yaitu terletak di ujung sebelah kanan dan kiri. Dalam pengujian dua arah, biasa digunakan untuk tanda sama dengan (=) pada hipotesis nol dan tanda tidak sama dengan (\neq) pada hipotesis alternatif. Tanda (=)

¹⁶ Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 74.

¹⁷ Ibid., 88.

¹⁸ Ahmad Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016), 26.

dan (\neq) ini tidak menunjukkan satu arah, sehingga pengujian dilakukan untuk dua arah.

Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat dengan uji Hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung $<$ t tabel atau t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independent secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent. Apabila t hitung \leq t tabel atau t hitung \geq t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independent secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent. Uji Hipotesis berdasarkan Signifikansi Jika angka sig. $>$ 0,05, maka H_0 diterima Jika angka sig. $<$ 0,05, maka H_0 ditolak.

2) Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah alat statistik yang dapat digunakan untuk memberikan penjelasan tentang sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jumlah variasi total variabel dependen yang dapat dikaitkan dengan perbedaan variabel independen adalah jumlah yang merupakan koefisien determinasi. Analisis untuk menetapkan sejauh mana variabel independen (Kualitas Layanan) memberikan kontribusi terhadap keberhasilan atau kesuksesan pada usaha yang sedang dievaluasi oleh variabel dependen (Kepuasan Anggota).

Nilai R^2 yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.¹⁹ Angka yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen, sedangkan nilai yang lebih jauh dari satu menunjukkan bahwa tidak demikian. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

¹⁹ Ibid., 170.