

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell dalam Kusumastuti, pendekatan kuantitatif adalah metode untuk menguji teori melalui analisis dan pengamatan hubungan antar variabel. Tujuan dari penelitian kuantitatif ini adalah untuk meneliti populasi atau sampel guna menguji hipotesis yang telah ditentukan. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian survei, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman, sikap, perilaku, pendapat, dan kepercayaan individu, termasuk pengalaman nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau perusahaan.

Menurut Michael dalam Duli, penelitian survei adalah metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan mengajukan pertanyaan yang relevan dengan masalah yang ada. Penelitian survei menggunakan sampel dan kuesioner untuk mengevaluasi karakteristik populasi. Alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguraikan dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto, khususnya untuk mengukur pengaruh variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek dalam suatu wilayah yang memenuhi kriteria khusus terkait dengan masalah penelitian. Menurut Siyoto, populasi

adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek dan subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²⁰ Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh nasabah BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto yang telah melakukan transaksi berulang kali dari tahun 2019 hingga 2023, dengan jumlah total 234 nasabah. Jumlah tersebut mencakup nasabah yang telah membuka tabungan dan melakukan lebih dari satu transaksi serta masih aktif hingga saat ini.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempertahankan karakteristik populasi secara umum.²¹ Dalam konteks keterbatasan waktu dan biaya, peneliti menggunakan metode formulasi Slovin untuk menentukan jumlah sampel daripada meneliti seluruh populasi. Berikut adalah rumus *slovin* yang digunakan oleh peneliti:

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

Keterangan :

n = Jumlah dari sampel

N = Populasi

e = kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 5% atau 0,05.

²⁰ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 80.

²¹ *Ibid.*, 81.

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{234}{(1 + 234 (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{234}{(1 + 0.585)}$$

$$n = \frac{234}{1.585}$$

$$n = 146,63$$

Jadi, sampel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebesar 146,63 yang dibulatkan menjadi 147 orang dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,05. Adapun pengambilan sampel yakni secara *accidental sampling* atau metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini secara spesifik akan dilaksanakan di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto berlokasi strategis di Jalan Raya Sedati, Pasar Nomor 75, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61385.

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti pastinya memiliki cara atau teknik yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam mencapai tujuan penelitiannya. Menurut Siyoto dan Sodik pengumpulan data perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya²². Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

²² M. Ali Sodik Dr. Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

menggunakan kuesioner (angket). Dalam bukunya Sugiyono kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan sejumlah informasi sesuai dengan topik penelitian. Peneliti memilih kuesioner (angket) berupa beberapa pertanyaan.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sigit dalam Widayat, menyatakan bahwa definisi operasional ialah penjelasan mengenai proses atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam operasi atau kegiatan untuk mendapatkan data atau indikator yang diinginkan. Definisi operasional merujuk pada metode pengukuran variabel-variabel tersebut di lapangan, yang dirumuskan secara singkat dan jelas²³. Sugiyono menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau ciri dari objek penelitian yang memiliki variasi yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian dianalisis untuk mengambil suatu kesimpulan²⁴.

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang menjadi perubahan, muncul, atau memengaruhi variabel terikat (*dependen*), yang umumnya tercatat dalam urutan catatan waktu yang terjadi lebih awal²⁵. Terkait hal ini, yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan.

a. Kualitas Pelayanan (X1)

²³ Widayat Amirullah, *Riset Bisnis Terbaru* (Malang: Graha Ilmu, 2014).

²⁴ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2019).

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006).

Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan karakteristik pelayanan yang didasarkan pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang diungkapkan atau tersirat. Mereka (Kotler dan Keller) menyatakan bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu²⁶:

Tabel 3. 1: Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator variable
Kualitas pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
	<i>Realibility</i> (Handal)
	<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)
	<i>Assurance</i> (Jaminan)
	<i>Empathy</i> (Empati/Kepahaman)

Sumber: Indikator Kualitas Pelayanan menurut Philip Kotler dan Keller (2012)

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel *dependen* juga dikenal sebagai variabel terikat, yakni variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil dari adanya variabel bebas²⁷. Dalam penelitian ini, variabel dependen atau variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana harapan pelanggan sesuai dengan realitas yang diperoleh, sehingga pelanggan merasa bahwa produk dan layanan yang mereka terima tidak berbeda dengan yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan memiliki makna yang sama dengan nasabah bank, adalah aspek yang penting bagi sebuah perusahaan,

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*.

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.

dimana ketidakpuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan dapat berdampak pada kerugian yang signifikan. Adapun beberapa indikator kepuasan pelanggan yang dinyatakan oleh Tjiptono yakni sebagai berikut²⁸:

Tabel 3. 2: Indikator Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Indikator variable
Kepuasan Nasabah	Kesesuaian Harapan
	Ketersediaan merekomendasi
	Minat berkunjung Kembali

Sumber: Indikator Kepuasan menurut Tjiptono (2019)

F. Instrumen Penelitian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, instrumen merupakan alat yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu dan mengumpulkan data²⁹. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket dengan empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS)³⁰. Responden diminta untuk memilih satu jawaban yang menunjukkan kesesuaian dari pernyataan sesuai dengan yang dirasakan responden tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengukur, menyajikan, dan menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Tujuan dari analisis data ini adalah agar data yang diperoleh memiliki makna dan

²⁸ Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*.

²⁹ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), "Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan)," accessed September 13, 2024, <https://kbbi.web.id/instrumen>.

³⁰ Saifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi* (Jakarta: Pustaka Belajar, 2017).

mempermudah pembaca untuk memahami hasil dari penelitian³¹. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan alat bantuan aplikasi SPSS 25 dengan beberapa teknik analisis data, sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Setelah data terkumpul, dilakukan proses pemeriksaan ulang untuk memastikan apakah terdapat kesalahan atau *human error* yang mungkin terjadi. Tahapan *editing* dimulai dengan memberikan identitas pada jawaban kuesioner yang sudah diisi³².

2. Pembuatan Kode (*Coding*)

Coding atau pembuatan kode dilakukan sesudah proses *editing* selesai. Data-data yang sudah diedit akan diberi kode ke semua kuesioner, sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kelompok atau kategori. Berikut adalah *coding* yang digunakan pada penelitian ini:

- 1) Variabel bebas yang pertama diberi kode (X1), yaitu kualitas pelayanan.
- 2) Variabel terikat diberi kode (Y), yaitu kepuasan nasabah.

3. *Scoring* (Skor)

Scoring adalah proses memberikan nilai atau skor terhadap setiap elemen yang perlu dinilai³³. Pemberian skor pada lembar jawaban angket untuk setiap subjek atau pertanyaan akan mempermudah dalam menentukan peringkat pada setiap pilihan jawaban, yaitu meliputi:

- 1) STS : Sangat Tidak Setuju = 1

³¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Grafindo Persada, 2011).

³² Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017).

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.

- 2) TS : Tidak Setuju = 2
- 3) N : Netral = 3
- 4) S : Setuju = 4
- 5) SS : Sangat Setuju = 5

4. Penyusunan Data/Tabel (*Tabulasi*)

Langkah berikutnya adalah melakukan tabulasi atau penyusunan data dalam bentuk tabel. Proses tabulasi ini melibatkan penyusunan data yang dimasukkan ke dalam tabel untuk mempermudah dalam mengolah data³⁴.

5. *Processing*

Langkah selanjutnya yaitu menghitung, menganalisis, serta mengolah data dengan statistik. Teknik analisisnya adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Dalam bukunya Priyatno uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen pada aitem-aitem soal dalam angket. Jika nilainya valid maka dapat angket dapat dipercaya, jika nilainya tidak valid maka angket tersebut tidak layak digunakan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini yaitu apabila koefisien korelasi item dengan skor total skala yang dikoreksi sama dengan atau lebih besar dari 0,300. Sebaliknya, dapat diturunkan menjadi 0,250 jika koefisien korelasi 0,300 tidak terpenuhi. Jika angket tersebut valid, maka

³⁴ Didit Widiatmoko Soewardikoen, *Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual – Edisi Revisi* (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021).

seterusnya layak untuk digunakan. Tetapi sebaliknya, jika angket tersebut tidak valid maka tidak layak digunakan dan harus dihapus.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten dan dapat diandalkan sebuah kuesioner dalam mengukur suatu variabel. Hasil pengukur yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Sebuah konstruk variabel dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik jika nilai *chronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Begitupun jika *chronbach's alpha* kurang dari 0,60, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel³⁵.

c) Analisis Deskriptif

Analisis data kuantitatif deskriptif adalah cara untuk menggambarkan, menunjukkan, atau meringkas data secara konstruktif yang berhubungan dengan statistik. Pendekatan ini membantu kita memahami nuansa data dengan meringkas dan mengidentifikasi pola dari kumpulan data individual. Namun, statistik absolut tidak selalu mengungkapkan alasan dibaliknya. Itulah sebabnya memerlukan pendekatan inferensial untuk analisis tambahan. Dengan menggunakan statistik kuantitatif deskriptif, peneliti dapat memahami sifat-sifat dasar data dan mengembangkan kesimpulan yang lebih akurat tentang kejadian yang diamati.

³⁵ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015).

2) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam bukunya Perdana merupakan uji yang digunakan untuk melihat sampel dari populasi penelitian apakah normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov pada aplikasi SPSS versi 25.0. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b) Uji linieritas

Uji linieritas dalam buku Priyatno merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel penelitian memiliki hubungan yang linier atau tidak. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan memanfaatkan ANOVA Table. Uji linieritas digunakan untuk menguji data penelitian tersebut berpengaruh atau tidak sehingga perlu dilakukan uji linieritas. Dasar pengambilan keputusan uji linieritas yaitu dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai signifikansi (linearity) kurang dari $< 0,05$. Sebaliknya, dua variabel dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier jika nilai signifikansi (linearity) lebih dari $> 0,05$.

c) Analisis Korelasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (kualitas produk) dan variabel terikat (kepuasan nasabah), analisis

korelasi sangatlah berguna. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Menghitung nilai r, dengan rumus:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x \sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Keterangan :

r : Korelasi PPM n : Jumlah sampel

x : Variabel bebas (kualitas produk)

y : Variabel terikat (kepuasan nasabah)

3) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji hipotesis maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana sebab yang ingin diketahui oleh peneliti adalah ada tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap Y dan seberapa besar pengaruh tersebut. Dimana teknik analisis ini digunakan pada 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat, dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y' : Subjek pada variabel dependen yang diprediksi

α : Nilai Y ketika Nilai X=0 (Nilai Konstan)

b : Koefisien regresi atau angka arah yang menunjukkan

peningkatan atau penurunan pada variabel dependen yang

berdasar pada perubahan nilai dari variabel independen.

Apabila bertanda (+) maka artinya mengalami peningkatan atau arah garis naik dan apabila tanda (-) maka mengalami penurunan atau arah garis turun

X : Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu³⁶.

b) Uji t (Parsial)

Uji t adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk menentukan apakah perubahan pada variabel independen memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

Proses pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh dari perhitungan data dengan nilai t_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} : Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- (2) Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} : Hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

³⁶ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan 26 (Bandung: ALFABETA, 2015).

c) Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat memberi informasi baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi pada data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi menggambarkan seberapa besar variasi dari variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Jika nilai koefisien sama dengan 0 ($R^2 = 0$), dapat diartikan bahwa variasi pada variabel Y tidak dapat dijelaskan oleh variasi variabel X sama sekali. Namun jika $R^2 = 1$, dapat diartikan bahwa variasi pada variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X³⁷.

³⁷ Moch.Doddy Ariefianto, *Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2012).