

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan dari judul yang ada, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk data deskripsi dengan menggunakan angka statistik.³⁷ Sedangkan rancangan penelitian adalah penelitian korelasi yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antar variabel yang diteliti, apabila ada seberapa erat hubungan tersebut serta berarti atau tidaknya hubungan itu.³⁸

Sedangkan penelitian regresi merupakan teknik statistic (alat analisis) hubungan yang dilakukan untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari satu variabel dalam hubungannya dengan variabel yang lain melalui persamaan garis regresi.³⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen) dan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen).

³⁷ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan Metodologi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996), 30.

³⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 251.

³⁹ Iqbal Hasan, *Analisis data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 45

Adapun variabel-variabel yang dilibatkan data penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan karyawan sebagai variabel bebas (X).
2. Kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang yang beralamat di Jl. KH. Mimbar No. 105 Sambung Dukuh Jombang.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti.⁴⁰ Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan simpanan atau bertransaksi pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai “wakil” dari para anggota populasi.⁴¹ Berdasarkan penelitian ini, maka setiap nasabah pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, namun dikarenakan beberapa kendala yaitu, waktu, tenaga, biaya, dan jumlahnya yang banyak menyebabkan kesulitan bagi peneliti, maka pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive random sampling* (pengambilan

⁴⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 115.

⁴¹ Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 79.

sampel secara acak dengan pertimbangan), yaitu dari sebagian nasabah yang ditemui pada saat penelitian sebanyak 55 orang dan diharapkan sudah bisa mewakili populasi dalam penelitian ini. Dan juga menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu responden terdekat dan mudah ditemui serta bersedia memberikan tanggapan pada kuisisioner yang diedarkan.

Dalam menentukan jumlah sampel apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.⁴² Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan dana maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel 10% dari populasi. Jumlah populasi adalah 553 nasabah, jadi $553 \text{ nasabah} \times 10\% = 55 \text{ nasabah}$. Berdasarkan pendapat tersebut maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 55 responden dan dianggap sudah dapat mewakili populasi yang ada. Sampel diambil secara proporsional berdasarkan pengaruh marketing syariah dan reputasi terhadap kepuasan nasabah pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang yang dikelompokkan dalam 5 kategori, sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju.

⁴² Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 134.

D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.⁴³

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini, misalnya data tentang sejarah perusahaan, lokasi, struktur organisasi dan data-data yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian dan sudah ada di perusahaan.⁴⁴

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.

a. Metode Observasi

⁴³ Uma Sekaran, *Research Method for Business* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 36.

⁴⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2006), 122.

Melakukan pengamatan langsung pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

Data yang diperoleh dari observasi adalah sebagai berikut:

1. Lokasi BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang
2. Keadaan Kantor BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang

b. Metode Kuesioner

Adalah metode pengumpulan data dengan memberikan atau membagikan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel-variabel yang akan diteliti melalui tanggapan responden menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Masing-masing bagian kuesioner terdiri dari lima dimensi atau variabel sesuai dengan dimensi yang ada dalam metode servqual, dan disetiap dimensi atau variabel tersebut terdapat beberapa item atau atribut yang menjadi obyek penelitian responden.⁴⁵

Data yang diperoleh dari kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Bentuk layanan yang dijalankan BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang

⁴⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), 57.

2. Respon nasabah terhadap pelayanan BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang

c. Metode Interview

Cara ini sering disebut dengan istilah wawancara atau tanya jawab dengan dua orang atau lebih yaitu antara yang mencari data-data dari responden guna mendapatkan data-data yang belum diperoleh dari angket.⁴⁶

Interview atau wawancara merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi yang seluas-luasnya dari nara sumber, yang menjadi obyek dalam teknik ini adalah pegawai tetap dikantor atau teller dan responden atau nasabah dari BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang karena berkaitan langsung dengan penelitian.

Data yang diperoleh dari interview adalah sebagai berikut:

1. Data nasabah yang belum di peroleh dari angket
2. Strategi pelayanan yang dijalankan BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang

d. Metode Dokumentasi

Adalah mencari data tentang hal-hal atau variabel berupa catatan, buku-buku, majalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan seluk beluk suatu obyek. Dokumentasi merupakan teknik

⁴⁶ Husaini, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosta Karya, 2001), 57.

yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari traskrip buku, katalog, dan sebagainya.⁴⁷

Dari metode dokumentasi ini diperoleh data tentang :

- a) Sejarah BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.
- b) Visi dan misi BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.
- c) Struktur BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.
- d) Produk-produk BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik.

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut.⁴⁸

- a) Pedoman angket

Angket merupakan suatu lembaran yang berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang dipilih. Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui adakah pengaruh marketing syariah dan reputasi terhadap kepuasan nasabah.

⁴⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 149.

⁴⁸ Ibid, 151.

b) Pedoman interview

Alat bantu atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan yang akan ditanyakan oleh peneliti kepada responden yang berkaitan dengan penelitian dan dijawab secara langsung oleh responden.

F. Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.⁴⁹ Metode ini dimaksudkan untuk menganalisis data yang telah diperoleh yang terkumpul dan tersusun secara berurutan, agar data yang obyektif melalui analisis statistik untuk menguji hipotesis, yaitu ada tidaknya atau seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan analisis *korelasi product moment* dan analisis regresi dengan menggunakan program SPSS. Adapun langkah-langkah mengolah data setelah data terkumpul adalah:⁵⁰

1. *Editing* (Membersihkan Data)

Data yang masuk (*raw data*) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau

⁴⁹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 29.

⁵⁰ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta : Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII, 1986), 81.

melakukan pengecekan ini disebut *editing*. Jawaban yang didapat dari responden perlu diadakan pembersihan atau pemeriksaan kembali karena tidak semua jawaban yang diberikan responden itu benar, apakah semua jawaban sudah dijawabnya, apakah sudah benar dan sesuai dengan keadaan, dan lain-lain.

2. *Coding* dan *Categorizing*

Proses berikutnya adalah *coding*, yaitu pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pertanyaan kedalam kategori variabelnya masing-masing. Dalam penelitian ini *coding* dan *categorizing*nya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu kualitas pelayanan (X)
- b. Untuk variabel kedua, yaitu kepuasan nasabah (Y)

3. *Scoring* (memberi skor)

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subyek, tiap skor dari pada tiap item pertanyaan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat option (pilihan) sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban A. Sangat tidak setuju (STS) bobot nilai : 1
- 2) Untuk jawaban B. Tidak setuju (TS) bobot nilai : 2

- 3) Untuk jawaban C. Netral (N) bobot nilai : 3
- 4) Untuk jawaban D. Setuju (S) bobot nilai : 4
- 5) Untuk jawaban E. Sangat setuju (SS) bobot nilai : 5

4. *Tabulasi* (penyusunan tabel)

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan taratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam kategori.

5. *Processing*

Processing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.⁵¹ Pada tahap ini yang digunakan adalah analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus korelasi product moment dengan bantuan aplikasi *SPPS for windows 17*.

⁵¹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2008), 171-175

b. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian Realibilitas menggunakan aplikasi SPSS 17.

c. Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan beberapa cara. Cara yang pertama adalah membuat grafik distribusi normal dengan bantuan program SPSS. Cara yang kedua adalah melakukan pengujian secara statistik dengan jalan menghitung nilai kurtosis dan skwenessnya.

d. Analisis Korelasi (r)

Analisis ini menggunakan *pearson correlation* untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

$$r = \frac{n(\sum X_i Y_i) - \sum X_i Y_i}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

X = Pelayanan

Y = Kepuasan nasabah

n = jumlah data yang diobservasi

Jika,

$r = 1$, hubungan antara X dan Y, sempurna positif

$r = -1$, hubungan antara X dan Y, sempurna negatif

r mendekati 1, hubungan antara X dan Y kuat positif

r mendekati -1, hubungan antara X dan Y kuat negatif

r mendekati 0, hubungan antara X dan Y lemah positif (bergerak dari 1 ke 0) dan lemah negatif (bergerak dari -1 ke 0)

Pengujian korelasi menggunakan aplikasi SPSS 17.

e. Analisis Regresi Linier Sederhana

Yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan x terhadap perubahan y.

Hubungan x dan y dapat dinyatakan sebagai fungsi linier sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi dari variabel dependen

x = Pelayanan

Asumsi agar analisis regresi dapat digunakan adalah:

1. Variabel yang dicari hubungannya harus berdistribusi normal.
2. Variabel x tidak acak dan variabel y harus acak.
3. Variabel yang dihubungkan mempunyai pasangan sama dari subjek yang sama pula.

4. Variabel yang dihubungkan mempunyai data interval atau rasio.⁵²

f. Melakukan Uji t

Yaitu melakukan pengujian koefisien regresi secara parsial atau sendiri-sendiri. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi nilai parameter hasil regresi. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai kritisnya (t tabel). Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis alternatifnya diterima dan apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka hipotesis alternatifnya ditolak. Nilai t tabel dapat dilihat dari tabel pengujian nilai t.

g. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel tergangungnya (Y). semakin besar nilai r^2 maka variabel bebas tersebut semakin berpengaruh terhadap variabel tergangungnya dan koefisien determinasi parsial yang paling besar berarti variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang dominan.

⁵² Husaini Usman dan Purnomo Setyadi Akbar, *Pengantar Statistika* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), 215.