

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian merupakan suatu hal yang tidak jauh dari kata sarana ilmu.¹ Adapun dapat disebutkan bahwa penelitian merupakan suatu kegiatan dimana kita kan memecahkan suatu masalah sehingga memperoleh data yang akan kita butuhkan untuk mrnrmukan suatu ilmu baru.²

Berdasarkan judul yang ada maka penelitian ini menggunakan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian dengan menggunakan analisis statistik dengan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian yakni kuesioner atau angket dengan tujuan menguji hipotesis yang ada.³ Dengan jenis penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapat bukti dari sebab akibat sehingga akan mengetahui mana variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi.⁴ Jenis penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan karena peneliti terjun langsung pada lapangan/objek penelitian untuk memperoleh data.

¹Rosady Ruslan. *Metode Penelitian; Publik Relation dan Komunikasi*. (Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2003), h. 5.

² Supratmo. *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran*, (Jakarta, RinekaCipta, 1997),h.1.

³Sugiyono,*Metode Penelitian dengan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*,(Cetakan 22, Bandung, Alfabeta, 2016), h.14.

⁴ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012),h. 37.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di BMT AN-NUUR Jombang yang berlokasi di Jl. Jl. Gubernur Suryo No. 49 A, Sengon, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sebuah sekumpulan dari beberapa objek atau subjek yang memenuhi kriteria atau karakter yang kemudian dipelajari untuk ditarik kesimpulan.⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah secara loyal yakni 80% dari 648 anggota sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini berjumlah 518 sampai dengan tahun 2020.

2. Sampel

Sampel ialah sebagian ciri dari jumlah yang dimiliki oleh populasi, ketika populasi jumlahnya banyak serta populasi tidak bisa memahami seluruh dari bagian populasi seperti contoh dikarenakan tenaga dan waktu serta keterbatasan dana hingga selanjutnya peneliti bisa mengambil sampel yang bisa diambil dari populasi.⁶ Pada penelitian ini menggunakan sampel secara acak maka menggunakan *simple random sampling*. Untuk memperoleh sampel menurut Slovin menggunakan rumus sebagai berikut:

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 80.

⁶Ibid., 81.

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir yaitu (0,05)

Jika diketahui jumlah populasi jumlah nasabah BMT AN-NUUR Jombang sebanyak 518 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung dibawah ini:

$$n = \frac{518}{1 + (518 \times (0,05)^2)}$$

$$n = 225,7$$

dapat diambil hasil rumus di atas besar sampel adalah 225,7 atau dapat dibulatkan menjadi 226 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan sifat yang dapat dimiliki oleh suatu nilai atau dapat dikatakan suatu simbol yang dapat diletakkan bilangan atau nilai dari padanya.⁷

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

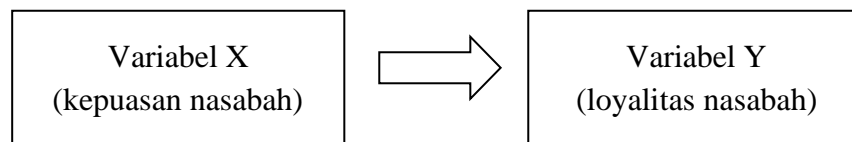
1. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi adanya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (X).
2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

⁷ Sugiyono, *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2011), h. 60.

E. Definisi operasional

Untuk memperjelas variabel-variabel pada penelitian maka perlu adanya definisi operasional pada masing-masing variabel. Berikut definisi operasional yang akan diteliti:



1. Kepuasan nasabah (X)

Kepuasan nasabah yaitu perasaan suatu orang tentang kinerja produk atau jasa suatu instansi yang sesuai dengan harapan nasabah. Atau dapat dikatakan bahwa nasabah memiliki kecocokan dengan jasa atau suatu produk yang ditawarkan dengan indikasi ingin menggunakan kembali.⁸ Didalam penelitian ini Variabel *independent* (X) yaitu Kepuasan nasabah.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel X

Variabel	Indikator	Deskripsi indikator
Kepuasan nasabah (X)	Kesesuaian harapan	tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan, produk atau fasilitas yang

⁸Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 182.

		diberikan oleh karyawan memuaskan.
	Ketersediaan merekomendasikan	kesediaan konsumen unrtuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

Sumber: Fandy Tjiptono, (2004)

2. Loyalitas nasabah (Y)

Loyalitas merupakan kesetiaan terhadap sesuatu. Subagyo menjelaskan bahwa loyalitas nasabah adalah pembelian suatu produk atau suatu merek secara berulang-ulang dan konsisten yang dilakukan oleh nasabah.⁹ Loyalitas nsabah adalah variabel *dependent* (Y) pada penelitian ini.

Tabel 3.2

Definisi operasional variabel Y

Variabel	Indikator	Deskripsi indikator
Loyalitas nasabah (Y)	Membeli secara teratur (<i>makes regular repeat purchases</i>)	Melakukan suatu produk dengan konsisten atau berulang ulang.
	Merekomendasikan kepada nasabah yang lain (<i>refers other</i>)	Merekomendasikan kepada orang lain tentang produk untuk mengajak menggunakan produk tersebut
	Membeli antar prodak atau jasa yang lain (<i>purchases across</i>	Membeli produk lain yang disediakan dalam satu lembaga

⁹AhmadSubagyo, *Marketing In Bussiness*, (Jakarta:MitraWacana Media, 2010), h.13.

	<i>product and service lines)</i>	
	Kebal akan daya tarik dari pesaing <i>(demonstrates an immunity to the full of the competition).</i>	Tidak tertarik dengan prooduk yang ditawarkan oleh pesaing

Sumber: Ratih Hurriyati (2018)

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dari sumber kedua. Sedangkan sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan dari sumber data asli.¹⁰ Mengenai hal yang menjadi subjek dimana sumber data tersebut diperoleh dalam sebuah penelitian ini adalah nasabah pembiayaan murabahah BMT AN-NUUR Jombang.

2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini memakai satu jenis pengumpulan data yakni kuesioner (angket). Kuesioner yaitu cara untuk mengumpulkan suatu data dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan berbentuk tertulis yang kemudian diberikan kepada responden untuk dijawab. Metode ini menyebarkan pertanyaan dan pernyataan kemudian akan diberikan kepada nasabah

¹⁰Eta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian* (Yogyakarta: Adi Offset, 2010), 171.

pembiayaan murabahah BMT AN-NUUR Jombang.¹¹ Cara menilai kuesioner memakai skala *likert*:

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skala *Likert* dipakai untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang dalam fenomena atau objek tertentu. Dalam skala *likert* terdiri dari dua bentuk pertanyaan yakni positif dan negatif.¹²

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu sebuah alat bantu untuk bisa dipakai dalam mendapatkan atau mengumpulkan sebuah data. Instrumen penelitian sangat menentukan sebuah keberhasilan suatu penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah angket. Angket merupakan sekumpulan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang disusun secara sistematis.¹³

¹¹Sugiyono. *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Cetakan 22, Bandung, Alfabeta, 2016), h.142.

¹²*Ibid.*, h. 93.

¹³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pustaka Media, 2005), 123.

H. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan teknik analisis dimana digunakan untuk menggambarkan suatu data yang kemudian ditarik kesimpulan. Statistik deskriptif ini digunakan jika penulis ingin mendiskripsikan data sampel serta tidak membuat kesimpulan pada populasi.¹⁴

I. Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas adalah uji data untuk mengetahui apakah data sudah valid atau belum oleh peneliti.¹⁵ Pada penelitian ini memakai *Software SPSS 25* untuk menguji validitas serta memakai *Corrected Item Total Correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk mengukur konsistensi dan keajegan kuesioner. Metode yang digunakan untuk mengukur skala rentangan biasanya menggunakan (seperti skala *likert* 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Dalam Uji realibilitas yang diuji hanya item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan

¹⁴Sugiyono. *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Cetakan 22, Bandung, Alfabeta, 2016), h.147.

¹⁵Duwi priyatno. *SPSS 22: pengolahan data terpraktis*. (Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2014). h. 51.

0,6. Sekaran mengemukakan reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 adalah baik.¹⁶

3. Uji asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini memiliki tujuan menemukan model dari variabel terikat dengan variabel bebas dimana apakah keduanya terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah ketika model regresi terdistribusi secara normal atau mendekati normal. Jika asumsi ini tidak diperbolehkan maka uji statistic akan menjadi tidak valid untuk sampel yang kecil dan rendah.

Langkah pertama dalam pengambilan keputusan terdistribusi mendakati kenormalan yakni ketika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan untuk melihat data terdistribusi secara normal dapat dilihat dengan beberapa cara yakni dengan melihat nilai skewnes atau nilai kurtosis. Data yang terdistribusi secara normal memiliki nilai skewnes 0 (nol) dan memilki nilai kurtosis=3.¹⁷

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji dalam mencari apakah terdapat ketidakselarasan dari variabel dari satu penglihatan residul dengan lainnya. Kriteria regresi baik yaitu tidak ditemukan

¹⁶*Ibid.*, h. 64.

¹⁷ Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, h. 250.

heteroskedastisitas.¹⁸ Pengujian ini memakai metode grafik (melihat titik-titik pada garis regresi) dasar kriteria untuk mengambil keputusan dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Ketika terdapat pola yang membentuk melebar, bergelombang, dan menyempit, maka akan terjadinya heteroskedastisitas.
- 2) Ketika terdapat pola jelas dengan adanya titik yang menghubungkan antara sumbu bawah dan atas di titik 0 pada sumbu Y maka tidak terjadinya heteroskedastisitas.¹⁹

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan pada asumsi klasik autokorelasi yakni korelasi yang terjadi antara residual satu pengamatan dengan model regresi.²⁰

Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (Uji DW) dengan kriteria dibawah ini:

- 1) Jika nilai $d < dL$ atau nilai $d > (4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 2) Jika nilai d terletak antara dU dan $(4-dU)$ maka hipotesis nol diterima, artinya tidak terjadinya autokorelasi.

¹⁸Husein Umar, *Metodelogi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta:PT Raja grafindo Persada, 2011), h. 179.

¹⁹Dwi priyatno. *SPSS 22: pengolahan data terpraktis*. (Yogyakarta: CV andi offset. 2014). h. 89.

²⁰Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), h. 68.

3) Jika nilai d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$ maka tidak ada kesimpulan yang pasti, Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson.

4. Analisis Korelasi

Analisis Korelasi dengan *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.²¹

Berikut merupakan langkah untuk menentukan nilai korelasi (r):

- a. Membuat tabel penolong
- b. Menghitung nilai r

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

Keterangan:

r : korelasi

n : jumlah sampel

x : kepuasan nasabah

y : loyalitas

²¹Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 197.

Tabel 3.3
Interpretasi *Pearson Product Moment*

Interval koefisien	Interpretasi
0,00 – 0.09	Korelasi antara variabel X dan Y sangat rendah
0,10 – 0,299	Korelasi antara variabel X dan Y rendah
0,30 – 0,499	Korelasi antara variabel X dan Y cukup
0,50 – 0,699	Korelasi antara variabel X dan Y kuat
0,700 – 1,000	Korelasi antara variabel X dan Y sangat kuat

5. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah sebuah analisis dimana untuk memperkirakan permintaan dimasa datang berdasarkan masa lalu Guna untuk memperkirakan besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).²² Berikut rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + b \cdot X + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat (*Dependent Variabel*)

X : variabel bebas (*Independent Variabel*)

A : nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b : koefisien regresi

e : *Standard Error*

²²Siregar Sofiyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. (Jakarta: kencana. 2013). h. 284.

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien dterminasi merupakan pengujian guna untuk mengetahui presentase variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan nilai koefisien determinasi mempunyai nilai 0-1 ($0 \leq R^2 \leq 1$) jika $R^2=1$, artinya besarnya variabel (X) terhadap variabel (Y) secara bersamaan yakni 100%. Sehingga menunjukkan ketika koefisien determinasi mendekati angka 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat dan cocok dapat meramalkan variabel Y.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel (X) terhadap menerangkan variabel (Y). dengan memakai signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).²³ berikut kreteria penolakan dan penerimaan hipotesis:

- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_1 diterima.
- 2) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_1 diterima, sehingga terjadinya pengaruh yang signifikan serta positif pada masing-masing variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara parsial terhadap variabel (Y) loyalitas nsabah.

Berdasarkan signifikan:

²³Imam ghazali. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha ilmu. 2006). h. 125.

- a) Ketika signifikan menunjukkan $< 0,05$, maka H1 diterima.
- b) Ketika signifikan menunjukkan $> 0,05$ maka H1 ditolak.

