

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Penelitian ini mencakup ruang lingkup manajemen pemasaran yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik skala likert. Menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert ini mempunyai gradasi dari sangat positif menjadi sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain :

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak setuju
5. Sangat tidak setuju

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal hal yang disebutkan dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Menurut Sugiyono (2013) berpendapat bahwa penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih

(independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai selesai, yang beralamat di Jalan Rongkop No.27, Ngulu Wetan, Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57664.

### **3.3. Sumber data**

#### **3.3.1 Populasi**

Bungin (2010) berpendapat bahwa populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran. Oleh karena itu, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek dapat menjadi data penelitian. Sugiyono (2013) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna dan dikunjungi oleh petugas BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro dan peneliti.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk suatu perwakilan populasi

yang disebut sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *convenience sampling*. Metode Aksidental ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja. Jumlah sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2013) sebagai berikut :

$$N = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

N = sampel / jumlah populasi

Z = tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 90% = 1,96

Moe = Margin Of Error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dilihat ukuran sampel yang harus dicapai dalam penelitian ini sebesar :

$$N = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04 = 96$$

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data penelitian seperti kuisioner, wawancara, kepustakaan dan observasi. Ada dua hal penting yang harus diperhatikan peneliti dalam penelitiannya untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik yaitu : kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Instrumen penelitian ini berkenaan

dengan validitas dan reliabilitas instrumen. Sedangkan pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2013) berpendapat bahwa jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuisioner yang disebarakan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini adalah para nasabah BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro.

#### 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung memiliki hubungan dengan peneliti yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku literal, artikel, serta situs internet. Namun jika dilihat dari pengumpulan datanya, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner (angket), observasi (pengamatan) dan kepustakaan.

##### 1. Kuisioner ( angket)

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

## 2. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alaminya.

## 3. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

#### **3.5.1 Uji Kualitas Data**

Pengujian data bertujuan untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, dikarenakan kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Terdapat dua konsep dalam mengukur data yaitu :

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran yang digunakan atau kuisioner dapat mengukur apa yang diinginkan pada penelitian ini, dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. (Likumahua, 2011).

Keputusan mengenai butir item yang valid dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel,

jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir item dinyatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir item dinyatakan tidak valid.

##### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pengukuran (kuisioner) dapat diandalkan atau dipercaya dalam mengukur suatu objek

penelitian. Suatu kuisioner reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Likumahua, 2011). Keputusan mengenai instrument atau alat ukur yang handal atau reliabel dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan *Cronbach alpha* sebesar 0,50 yang dikemukakan oleh sugiyono (2013).

Jika  $r$  hitung  $> 0,50$  maka instrumen dinyatakan handal atau reliabel.

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk lebih memperkuat hasil analisis yang telah didapatkan dari persamaan regresi diatas maka dapat dilakukan uji gejala penyimpangan regresi. Asumsi-asumsi klasik yang digunakan pada uji penyimpangan regresi yaitu dalam model regresi diharapkan sebagai berikut :

#### 3.5.2.1 Multikolinieritas

Artinya antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas digunakan uji korelasi pearson. Menurut Gujarati (1999 :14) menyatakan bahwa “Apabila korelasi antara 2 variabel bebas melebihi 0,8 maka akan menjadi masalah yang serius”, berarti bahwa angka toleransi untuk multikolinieritas adalah sebesar 0,8. Nilai koefisien korelasi  $r$  person antara variabel bebas tersebut dibandingkan nilainya jika dibawah 0,8 berarti tidak terdapat multikolinieritas. Pengujian ini juga dapat diartikan dengan melihat VIF (*Varian Inflation Factor*), dimana jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka

terdapat multikolinearitas tetapi jika nilai VIF dibawah 10 maka tidak terdapat multikolinearitas.

### 3.5.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa Uji T dan Uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil( Ghozali, 2013 dalam Utami 2015).

Salah satu cara untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogrov -Smirnov* dengan menggunakan tarif signifikasi 5% atau 0,05. Data ditanyakan berdistribusi normal jika signifikasi lebih besar dari 5% atau 0,05. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka data lolos uji Normalitas. Sebaliknya apabila  $\text{sig} < 0,05$  berarti tidak lolos uji normalitas (Ghozali,2013 dalam Utami, 2018).

### 3.5.3 Menentukan Regresi Linier Berganda ( $R^2$ )

Menghitung koefisien determinasi berganda untuk kemampuan model regresi dalam menjelaskan perubahan variabel dependen akibat variabel independen. Bila nilai  $R^2$  semakin mendekati angka 1 atau 100% berarti semakin baik model regresi tersebut dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah dari 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi berganda suatu persamaan mendekati nol, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen.

Sebaliknya semakin mendekati satu, maka semakin besar nilai koefisien determinasi berganda suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap nilai variabel dependen dapat dilakukan dengan mengetahui koefisien korelasi ( $R^2$ ) dari persamaan regresi berganda yang dihasilkan.

### 3.5.4 Uji t

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis kedua digunakan uji t, yaitu menguji keberartian koefisien regresi secara parsial, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan rumusan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ , berarti variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , berarti variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Menentukan tingkat signifikan (*level of significant*) 95% atau  $\alpha = 0,05$

Bila signifikansi t hitung  $\leq 0,05$  = berarti  $H_0$  ditolak , dan sebaliknya

Bila signifikansi t hitung  $\geq 0,05$  = berarti  $H_0$  diterima.

### 3.5.5 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan rumusan hipotesis.

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$

Berarti variabel pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

$$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Berarti variabel pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan nasabah.

b. Menentukan tingkat signifikan (*level of significant*) 95% atau  $\alpha = 0,05$

Bila signifikan F hitung  $\leq 0,05$  = berarti  $H_0$  ditolak dan sebaliknya

Bila signifikan F hitung  $\geq 0,05$  = berarti  $H_0$  diterima