

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut sumber perolehannya, data dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.¹ Dalam penelitian ini data primer berupa data-data yang diperoleh dari kuesioner-kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk diisi guna mengetahui pengaruh *marketing syariah* terhadap kepuasan pelanggan Rabbani Semarang.
2. Data sekunder secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu data sekunder internal dan eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai maupun bentuk yang harus diolah lebih lanjut. Sedangkan sumber data sekunder eksternal adalah data sekunder yang dikumpulkan oleh sumber-sumber di luar organisasi, diantaranya berupa publikasi pemerintah, buku, dan majalah.² Data ini diperoleh dari pihak Rabbani Semarang dan jurnal atau data–data yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan.

¹ Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013, h. 103.

²*Ibid.*, h. 108.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rabbani Semarang.

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan *sample probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵

Untuk menentukan ukuran sampel, slovin memberikan rumusan sebagai berikut :⁶

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

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

³ Sugiyono. *op. cit.*, h. 117.

⁴ *Ibid.*, h. 118.

⁵ *Ibid.*, h. 120.

⁶ Muhammad, *op. cit.*, h. 180.

$$n = \frac{700}{1 + 700(0,1)^2}$$
$$= 87,5$$

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah pelanggan di Rabbani Semarang adalah 700, jumlah sampel untuk penelitian menggunakan *margin of error* sebesar 10% maka jumlah sampel variable (Y) yang diteliti adalah 87,5 dibulatkan menjadi 90.

3.3 Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dokumentasi (*Documentation*) dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data. Dengan demikian maka dapat dikumpulkan data-data dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen, buku-buku, jurnal ilmiah, koran, majalah, website dan lain-lain.⁷ Studi dokumen ini digunakan untuk memperoleh data dari Rabbani Semarang dan data-data lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

2. Kuesioner/ Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Semarang : IAIN Walisongo Semarang, 2010, h. 13.

kepada responden untuk dijawabnya.⁸ Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan angket pertanyaan kepada pelanggan Rabbani Semarang.

Data yang diperoleh peneliti melalui angket, dianalisis dalam bentuk angka, yaitu dalam bentuk kuantitatif. Langkah yang diambil untuk merubah data angket menjadi data kuantitatif adalah dengan cara memberi nilai pada setiap item jawaban dari responden.

Sebelum membuat daftar pertanyaan, terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan atau pertanyaan instrumen yang menggunakan skala *Likert* dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban mempunyai nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

N : 3

⁸ *Ibid.*, h. 199.

TS : 2

STS : 1

3. *Observasi*

Merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁹ Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data yang belum diperoleh dari angket dan dokumentasi, mengenai implementasi *marketing syariah* di Rabbani Semarang kepada pelanggan yang melakukan pembelian di Rabbani Semarang.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, operasional variable penelitian dan pengukuran variable dapat dilihat pada table berikut :

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Marketing syariah</i>	Seluruh proses, baik proses penciptaan, penawaran, maupun proses perubahan nilai (<i>value</i>) tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik <i>Marketing syariah</i> • Cara Kerja <i>Marketing Syariah</i> • Etika Marketer <i>Syariah</i> 	Diukur melalui angket (kuesioner) menggunakan skala <i>likert</i>

⁹Tim Penyusun, *op. cit.*, h. 26.

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
	muamalah dalam Islam.		
Kepuasan	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya	<ul style="list-style-type: none"> • Harapan Pelanggan • Cara membentuk kepuasan pelanggan • Cara mengukur kepuasan pelanggan 	Diukur melalui angket (kuesioner) menggunakan skala <i>likert</i>

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu Pengaruh Implementasi Marketing Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Rabbani Semarang adalah metode kuantitatif dimana metode kuantitatif, dilakukan dengan alat bantu statistik yaitu menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 16.00.

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner pada responden yaitu pelanggan Rabbani Semarang. Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan teknik analisis data statistik. Adapun tahapan analisis dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana tes telah mengukur apa yang harus diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang yang diteliti.¹⁰

Instrumen yang valid harus mempunyai validitas internal dan eksternal. Instrument yang mempunyai validitas internal atau rasional, bila criteria yang ada dalam instrument secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. Jadi kriterianya ada didalam instrument itu. Sedangkan yang mempunyai validitas eksternal bila kriteria di dalam instrument disusun berdasarkan luar atau fakta-fakta empiris yang telah ada. Kalau validitas internal instrument dikembangkan menurut teori yang relevan, maka validitas eksternal dikembangkan dari fakta empiris.¹¹

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Teknik korelasi yang digunakan adalah *product moment*:¹²

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) - (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

¹⁰ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2012, h. 348.

¹¹ *Ibid.*, h. 350.

¹² Sugiyono. *op. cit.*, h. 356.

Keterangan :

r = koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Uji ini pada SPSS 16.00 dapat dilihat pada kolom *Correlated Item-Total Correlation* yang merupakan nilai r hitung untuk masing-masing pertanyaan. Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika r hitung (*Correlated Item-Total Correlation*) lebih besar daripada r tabel.¹³

3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik-teknik tertentu.¹⁴

Instrumen penelitian yang reliabilitasnya diuji dengan *test-retest* dilakukan dengan cara mencobakan instrument beberapa kali pada responden. Jadi dalam hal ini instrumennya sama, respondennya sama, dan waktunya yang berbeda. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila

¹³ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL*, Jakarta:Salemba Empat, , 2011, h. 45.

¹⁴ Sugiyono, *op. cit.*, , h. 354.

koefisien korelatif positif dan signifikan maka instrument tersebut dinyatakan reliabel. Pengujian cara ini sering juga disebut *stability*.¹⁵

Penelitian yang digunakan pada koefisien tersebut dikenal dengan rumus *Sperman Brown Prophecy* :

$$r^1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

r^1 = reliabilitas internal seluruh instrument

rb = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.¹⁶

Suatu kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Croanbach Alpha* >0,60. Dengan melihat tabel *Reliability Statistic*, kita dapat mengetahui nilai *Croanbach Alpha* dan jumlah item pertanyaan.¹⁷

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Heterokedatisitas

Uji Heterokedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedatisitas, yaitu dengan melihat *scatterplot* serta melalui atau menggunakan uji gletjer, uji park, dan uji white. uji

¹⁵ *Ibid.*, h. 354.

¹⁶ *Ibid.*, h. 359.

¹⁷ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *op. cit.*, h. 45.

heterokedatisitas yang paling sering digunakan adalah uji scatterplot.¹⁸

3.5.3.2 Uji Multikorelasi

Uji Multikorelasi bertujuan apakah hubungan antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikoloniaritas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau yang sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas.¹⁹

3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu *marketing syariah*, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan Rabbani Semarang.

Dalam hal ini, menggunakan rumus:²⁰

$$Y = a+bx$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

X = *marketing syariah*

a = konstanta

b = koefisien regresi

¹⁸ Haryadi Sarjono, *op. cit.* h.66.

¹⁹ *Ibid.*, h. 70

²⁰ Sugiyono, *op.cit.*, h. 261.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t (Signifikansi Parameter Individual)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Hipotesis yang dipakai adalah :

$H_0 : b_i = 0$, artinya variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_i > 0$, artinya variabel independen tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.²¹

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-

²¹Imam Ghazali, *op.cit.*, h. 99.

variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS Versi 16.00 untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametik maupun non parametik dengan basis *windows*.²²

²²*Ibid.*, hlm. 15.