

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah variable penelitian atau sesuatu yang merupakan inti problematika penelitian yaitu pengaruh marketing, pelayanan costumer service, dan kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini terdiri dari variable bebas dan variabel terikat. Dimana pengaruh marketing dan pelayanan costumer service sebagai variabel bebas (X), sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Adapun responden dari penelitian ini yaitu nasabah koperasi jasa keuangan syariah Binama Semarang.

#### **1.2 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan<sup>1</sup>.

##### 1. Sumber data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian adalah:

##### a. Data primer

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet, 2005, h. 25.

Yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner yang telah disebarakan kepada nasabah koperasi jasa keuangan syariah Binama Semarang.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, baik itu dari hasil studi pustaka, artikel, jurnal, internet, dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dari data tentang koperasi jasa keuangan syariah binama semarang yaitu mengenai gambaran umum tentang perusahaan, catatan dan data internal perusahaan

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan teknik tertentu sangat diperlukan dalam analisis anggapan dasar dan hipotesis karena teknik-teknik tersebut dapat menentukan lancar tidaknya suatu proses penelitian. Pengumpulan data diperlukan untuk menguji anggapan dasar dan hipotesis. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel dalam penelitian dengan menggunakan purposive sampling.
- b. Studi dokumentasi, yaitu studi yang digunakan untuk mencari dan memperoleh hal-hal yang berupa catatan-catatan, laporan-laporan

serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini variabel independen diukur dengan instrument pengukuran dalam bentuk kuesioner yang bersifat tertutup yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Likert untuk setiap pilihan responden atau jawaban diberi skor, dan skor yang diperoleh memiliki tingkat pengukuran ordinal.

Kuesioner hasil wawancara akan disusun berdasarkan operasionalisasi variabel dan jawaban yang dinilai tepat oleh responden dipilih dengan menggunakan tanda silang dengan jawaban yang tersedia, penilaian atas pilihan jawab kuesioner yang diajukan, dengan menggunakan jawaban skala *linkert* dengan ketentuan 1 – 4, yaitu:

- 1 : Sangat setuju
- 2 : Setuju
- 3 : Tidak Setuju
- 4 : Sangat tidak setuju

Jawaban skala linkert akan mengikuti substansi pertanyaan yang diajukan peneliti.

### **1.3 Populasi Dan Sampel**

#### **1.3.1 Populasi**

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat beberapa kesimpulan, sedangkan sampel

merupakan bagian dari suatu populasi keseluruhan yang dipilih secara cermat agar mewakili populasi<sup>2</sup>. Berdasarkan kualitas dan ciri-ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah seluruh nasabah KJKS Binama Semarang jumlahnya 2891.

### 1.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi.<sup>3</sup>

Untuk menentukan jumlah nasabah yang dijadikan sampel digunakan rumus solvin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan / *margin of error max.*

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat kelonggaran ketidakpastian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar:

---

<sup>2</sup> Kuncoro mudrajat, *metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, edisi 3, Jakarta: erlangga, 2009, h.117.

<sup>3</sup> Istijanto, *riset sumber daya manusia*, Jakarta: gramedia pustaka utama, 2005, h. 109.

$$n = \frac{2891}{1+2891(0,1)^2} = 99,96$$

Dari populasi sebanyak 2891 orang, maka menurut perhitungan rumus solvin diperoleh 99,96 orang sampel dan jika dibulatkan menjadi 100 orang. Sehubungan dengan jumlah sampel 100 responden hasil data tidak reliabel, maka peneliti mengurangi jumlah sampel yaitu sebesar 91 sampel.

#### 1.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa anggota koperasi jasa keuangan syariah binama yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan yang diinginkan terhadap pelayanan yang didapatkan.<sup>4</sup>
2. Pelayanan marketing adalah pemberian informasi kepada masyarakat, untuk menjelaskan tentang produk-produk yang dimiliki koperasi jasa keuangan syariah binama agar masyarakat tertarik untuk menjadi anggota dan yang sudah menjadi anggota semakin loyal.
3. Pelayanan *customer service* adalah tindakan atau kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

---

<sup>4</sup> Wahjono, Sentot Iman, *Op., Cit.*, h. 18.

## 1.5 Uji Instrumen

Alat ukur/instrumen akan berpengaruh pada benar atau tidaknya data yang dikumpulkan. Alat ukur yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel<sup>5</sup>. Berkaitan dengan persyaratan tersebut maka alat ukur-alat ukur yang akan digunakan terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya.

### 1. Uji Validitas

Untuk mendapatkan data yang akurat, kuesioner sebagai instrumen penelitian harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas berkaitan dengan kemampuan alat ukur untuk mengukur secara tepat apa yang harus diukur mengartikan validitas dengan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Alat ukur dikatakan valid apabila alat tersebut mampu memberikan data atau hasil ukur dengan tepat serta gambaran yang cermat sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran.

Faktor analisis dapat digunakan untuk menentukan pola hubungan yang mendasari sejumlah variabel dan menentukan apakah informasi dapat diringkas dalam sejumlah faktor yang lebih kecil (Hair, *et. al.*, 1998). Validitas diukur dengan melihat :

- a. *Kaiser-Meyer Olkin (KMO)*, yaitu mengukur kelayakan-kelayakan sampling, yaitu dengan angka yang digunakan untuk

---

<sup>5</sup>L. Twedy Lusiani, *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi dan Komitmen Organisasional*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2005, hlm: 20.

menguji ketepatan analisis faktor. Apabila nilai koefisien KMO lebih besar daripada 0,5, maka jumlah sampel atau kecukupan sampel terpenuhi.

- b. *Loading Factor*, yaitu besarnya muatan item. Suatu item valid untuk menjadi indikator suatu variabel jika nilainya lebih besar daripada 0,4.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana pengukuran tetap memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan terhadap kelompok subyek yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas alat ukur ini ditunjukkan oleh koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien reliabilitas, maka semakin baik alat ukur tersebut. Uji reliabilitas ini diukur dengan menggunakan koefisien alpha (*Cronbach alpha*) dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *statistik SPSS for windows 16* dengan  $\alpha$  diatas 0,6; suatu instrumen penelitian tersebut reliabel apabila pengujian tersebut menunjukkan alpha lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang cukup memadai pula<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Sekaran, U, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Third Edition: John Wiley & Sons, Inc., New York USA, 2000, hlm: 30.

### 3. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji fit model penelitian atau pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Model dinyatakan fit, jika probabilitas signifikansi (*probability signficancy*) yang diperoleh kurang dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), maka secara bersama-sama seluruh variabel bebas yang diuji berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya atau model yang diuji dinyatakan memenuhi kriteria *goodness of fit*.

### 4. Uji R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi terikat atau menguji kesesuaian model (*goodness of fit*). Semakin besar (R<sup>2</sup>) suatu variabel bebas menunjukkan semakin dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat.

### 5. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempengaruhi variabel terikat sebagaimana diajukan dalam hipotesis. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah jika koefisien regresi bertanda positif atau negatif dan probabilitas signifikansi (*probability signficancy*). Kurang dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), maka hipotesis diterima, artinya variabel bebas berpengaruh secara positif atau negatif dan signifikan terhadap variabel terikat.

## 6. Interpretasi Persamaan Regresi

Hubungan antar dua variabel bebas kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan linear dapat digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang besarnya nilai Y (variabel dependen) berdasarkan nilai X tertentu (Variabel independent). Ramalan (prediksi) tersebut akan menjadi lebih baik bila kita tidak hanya memperhatikan satu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) sehingga menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dapat dirumuskan:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e_1$$

### **Keterangan :**

Y	=	kepuasan nasabah
X <sub>1</sub>	=	pelayanan marketing
X <sub>2</sub>	=	pelayanan costumer service
a	=	konstanta
$\beta$	=	koefisien variabel bebas
e	=	variabel di luar model yang tidak diteliti