

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan karena pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.<sup>37</sup>

Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data, sedangkan isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.<sup>38</sup>

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah BMT Amanah weleri
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang berupa

---

<sup>37</sup> Burhan bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: kencana, 2005, hlm. 119.

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996, hlm.129.

manusia atau benda (majalah, buku, Koran dll).<sup>39</sup>Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data tentang BMT Amanah Weleri yaitu mengenai gambaran umum tentang lembaga tersebut, catatan dan data internal lembaga tersebut.

### 3.2. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>40</sup> Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah keseluruhan para nasabah tahun 2010 yang bertransaksi di BMT Amanah Weleri yaitu 650 nasabah. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari yang diteliti.<sup>41</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu mengambil siapa saja nasabah yang menabung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>42</sup>

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus Slovin.

Rumus penghitungan besaran sampel:<sup>43</sup>

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

---

<sup>39</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 225.

<sup>40</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. cit*, hlm. 130-131.

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm 132.

<sup>42</sup> Sugiyono, *Op cit*, hlm. 99.

<sup>43</sup> M. Burhan Bungin, *Op cit*, hlm. 105.

Keterangan:  $n$  : Jumlah sampel yang dicari  
 $N$  : Jumlah populasi  
 $\alpha$  : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari populasi 650 orang. Presisi ditetapkan di antara 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka Perhitungan sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{650}{650(0,1)^2 + 1} \\ &= 86,67 \\ &= 87 \text{ responden} \end{aligned}$$

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah, maka metode yang digunakan adalah melalui penyebaran angket (kuesioner), dokumentasi dan wawancara.

#### a. Metode Kuesioner (angket)

Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden.<sup>44</sup> Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah Weleri.

---

<sup>44</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, hlm.70

Kuesioner yang dipakai adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

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 instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing berikut:

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
N : Ragu-Ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju<sup>45</sup>

Dengan menggunakan skala Likert masing-masing instrumen jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

SS : 5  
S : 4  
N : 3  
TS : 2  
STS : 1

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm. 93.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>46</sup> Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang BMT Amanah, produk-produk yang dimiliki, daftar nasabah serta data lain yang mendukung.

c. Interview (wawancara)

Interview atau wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>47</sup> Dalam penyusunan skripsi ini, wawancara dilakukan dengan pegawai BMT AMANAH Weleri untuk mengetahui informasi yg lebih banyak dari BMT tersebut.

### 3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel

#### 3.4.1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevaliditasan dan kesahihan suatu instrumen.<sup>48</sup> Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

---

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. cit*, hlm. 231.

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm.137.

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 137.

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan.<sup>49</sup> Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus *produk moment*, yaitu :<sup>50</sup>

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

Keterangan : R = Koefisien korelasi

N = Jumlah subyek atau responden

X = Skor butir

Y = Skor total

Validitas data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$  kriterianya jika nilai hitung  $r$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel  $r$ , maka item instrument tersebut valid.

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 171.

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 70.

### 3.4.2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.<sup>51</sup> Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *croanbach alpa*.<sup>52</sup> Rumus *Croanbach alpa* adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :  $r_{11}$  : Reliabilitas instrument

$k$  : Jumlah kuesioner

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  : Varian total

Reliabel data di ukur dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$ , kriterianya jika nilai hitung  $r$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel  $r$ . maka instrument dinyatakan reliabel, apabila nilai hitung  $r$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel  $r$  maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

---

<sup>51</sup> *Ibid*, hlm. 178.

<sup>52</sup> *Ibid*, hlm. 196.

### 3.5. Variabel penelitian dan pengukuran

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>53</sup>

Dalam penelitian ini, operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. <sup>54</sup> Kesan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah atas apa yang ditawarkan oleh BMT Amanah	Pengetahuan nasabah tentang kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan</li> <li>• Daya tanggap</li> <li>• Jaminan</li> <li>• Empati</li> <li>• Bukti langsung</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala linkert
Loyalitas nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah : kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah diberikan pelayanan kepadanya <sup>55</sup> Kesetiaan nasabah terhadap BMT Amanah	Sejauh mana nasabah respek ( <i>care</i> ) terhadap BMT "AMANAH"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Repeat</i></li> <li>• <i>Retention</i></li> <li>• <i>Referral</i></li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala linkert

<sup>53</sup> Sugiyono, *Op. cit*, hlm. 38.

<sup>54</sup> Rambat lumpiyadi, *Op cit*, hlm. 6

<sup>55</sup> Fandy Ciptono, *Op cit*, hlm. 55

### 3.6. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

#### 3.6.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.

Analisis data mensyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. Data outlier (tidak normal) harus dibuang karena menimbulkan bias dalam interpretasi dan mempengaruhi data lainnya.<sup>56</sup>

#### 3.6.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka sejauh mana kesesuaian persamaan regresi tersebut dengan data. Koefisien determinasi juga menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Semakin besar Koefisien determinasi berarti semakin besar proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, atau dengan kata lain, apabila  $= 1$  atau  $> 1$ , maka dua variabel mempunyai hubungan yang sempurna, sebaliknya apabila  $= 0$  atau  $< 1$ , maka dua variabel tidak mempunyai hubungan yang sempurna.

---

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 126.

Koefisien digunakan secara keseluruhan untuk mengukur ketepatan yang paling baik dari regresi berganda. Apabila  $R^2$  mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika  $R^2$  mendekati nol maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel-variabel dependen.

### 3.6.3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (X), terhadap Loyalitas Nasabah BMT AMANAH Amanah Weleri (Y).

Persamaan regresi linear sederhana dicari dengan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah BMT Amanah

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan

### 3.6.4 Menguji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji

anova atau *F-test*. Sedangkan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.<sup>57</sup>

#### 1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut :

- Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka  $H_0$  yang menyatakan  $\beta_i = 0$  dapat ditolak bila t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- Membandingkan nilai statistik t dengan nilai kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006, hlm. 88.

<sup>58</sup> *Ibid*, hlm.89.