



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Setelah observasi ke beberapa tempat, peneliti memilih tempat penelitian di BTM Surya Dana Jl. Suko Makmur 5B Kauman, Kecamatan Campurdarat, Kabupaten Tulungagung. akses mudah, serta pegawainya yang mudah untuk diajak bekerjasama Hal ini disebabkan mudahnya pengumpulan data yang diperlukan peneliti Sedangkan waktu penelitian diperkirakan kurang lebih empat bulan dimulai dari bulan September sampai dengan bulan Desember 2013.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel yang telah dikembangkan dari penelitian-penelitian sebelumnya berdasarkan kejadian sesungguhnya di lapangan.<sup>45</sup>

Sedangkan berdasarkan kejelasan unsur, langkah penelitian, adanya sampel, maka penelitian ini juga termasuk dalam penelitian kuantitatif.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Yogesh Kumar Singh, *Fundamental of research methodology and statistic*, (New Delhi: New Age International, 2006), 108

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 28



### C. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian sumber data dapat disebut juga responden, responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan<sup>47</sup>. Menurut Bungin di dalam penelitian, data dibagi menjadi dua bagian, yaitu<sup>48</sup>:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, tidak melalui media perantara).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, yang menjadi respondennya yaitu para anggota BTM Surya Dana Tulungagung.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku-buku penunjang, karya-karya ilmiah, dan internet.

---

<sup>47</sup> Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Edisi Pertama. 2006), 36

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* Edisi Revisi V, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 107



## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>49</sup>. Selain itu pula dapat disebut sebagai obyek atau subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti agar dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BTM Surya Dana yang berjumlah 1094 anggota.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.<sup>50</sup> Oleh karena besarnya populasi yang akan diteliti, sedangkan waktu dan biaya yang sifatnya terbatas, maka dilakukan pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan *Purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria yang ditentukan dalam penelitian disini adalah sebagai berikut:

- a. Anggota yang masih aktif, setidaknya masih melaksanakan transaksi dalam jangka 3 bulan.

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta 2007), 61

<sup>50</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 58



- b. Anggota yang berumur 17+. Pemikiran yang matang juga diperlukan guna hasil yang lebih optimal. Selain itu, anggota di bawah umur 17 tahun juga sangat minim. Jadi hal itu tidak akan terlalu berdampak terhadap hasil penelitian.
- c. Anggota yang hanya berdomisili di wilayah Kecamatan Campurdarat dan Pakel. Kecamatan ini merupakan wilayah yang terdekat dari lokasi BTM Surya Dana. Hal ini guna menyingkirkan pengaruh jarak dari tempat tinggal anggota ke BTM Surya Dana terhadap persepsi kualitas layanan yang telah diberikan dan kepuasan anggota yang telah diperoleh.

Setelah terjadi seleksi atas syarat-syarat yang diajukan, maka keseluruhan populasi yang tersisa sebesar 953 anggota.

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:<sup>51</sup>

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

dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian

Dalam penelitian ini diketahui populasi sebesar 953 anggota, “e” ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebesar:

---

<sup>51</sup> *ibid.*, 72



$$\begin{aligned}n &= \frac{95,3}{1+95,3(0,1)^2} \\ &= 90,503 \\ &= 91 \text{ responden.}\end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sejumlah 100 anggota BTM Surya Dana.

Ada tiga faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan besarnya sampel dalam penelitian, yaitu :<sup>52</sup>

1. Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*) dari populasi, maksudnya presisi (ketelitian) yang dikehendaki oleh peneliti, makin tinggi tingkat presisi yang dikehendaki, makin besar sampel yang diambil.
2. Rencana analisis, ketika terjadi besar sampel sudah cukup menurut presisi yang dikehendaki, namun bila dikaitkan dengan kebutuhan analisis jumlah sampel bisa dianggap belum mencukupi.
3. Tenaga, biaya, dan waktu, sesuai dengan ketentuan presisi dan tujuan analisis mungkin jumlah sampel harus besar, namun karena pertimbangan tenaga, biaya, dan waktu yang dibutuhkan tidak memungkinkan untuk mendapat sampel yang sebesar jumlah sampel yang ditentukan, maka hal itu merupakan pertimbangan yang penting.

---

<sup>52</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metode Penelitian*, 133-134



## E. Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan (x1) dan kepuasan anggota (x2), sedangkan variabel terikatnya yaitu loyalitas anggota (y).

Pada usulan atau rancangan penelitian merupakan hal yang penting untuk menentukan batasan antara pengertian konseptual dan pengertian operasional dari setiap istilah-istilah atau konsep yang dimaksud. Agar konsep dapat diukur dan diteliti secara empiris maka variabel harus dapat diterjemahkan tidak hanya secara konsep, akan tetapi dalam pengertian yang lebih operasional pula, yaitu:

### 1. Kualitas layanan

Pengertian kualitas layanan secara konsep yaitu semua kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana kepada para anggota. Kualitas layanan, terdiri dari beberapa indikator, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Sedangkan kualitas layanan yang didefinisikan secara operasional yaitu:

- (a) Keandalan, yaitu memberikan pelayanan sesuai janji, bertanggung jawab tentang penanganan anggota akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan tepat waktu.
- (b) Daya tanggap, yaitu menangani keluhan dengan tanggap dan cepat, melayani nasabah dengan cepat, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para anggota.
- (c) Jaminan, yaitu memberikan jaminan berupa kepercayaan diri pada anggota, membuat anggota merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan, karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat



menjawab pertanyaan dari anggota. (d) Empati, yaitu memberikan perhatian personal kepada nasabah, memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah anggota, komunikasi antara agen asuransi dan nasabah sampai sekarang terjalin dengan baik. (e) Bukti langsung, yaitu menyediakan ruang tunggu dengan bersih & nyaman, penataan lingkungan luar/ *eksterior* (museum, ruang parkir, taman, dan *lay out* bangunan) yang rapi, teratur, dan bersih, menggunakan alat-alat elektronik yang tidak ketinggalan zaman.

## 2. Kepuasan Anggota

Pengertian kepuasan anggota secara konsep yaitu perasaan senang yang dikarenakan kenyataan pelayanan dari BTM Surya Dana melebihi harapan anggota.

Sedangkan pengertian kepuasan anggota secara operasional yaitu: secara keseluruhan puas dengan kualitas pelayanan BTM Surya Dana Tulungagung, rasa senang terhadap pelayanan yang diberikan BTM Surya Dana Tulungagung, sadar bahwa pilihan Anda terhadap BTM Surya Dana Tulungagung sudah tepat, sesuai dengan harapan anggota, kepentingan terpenuhi, perasaan nyaman bertransaksi.<sup>53</sup>

## 3. Loyalitas Anggota

Secara konsep loyalitas anggota merupakan reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan anggota sebagai implementasi dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan anggota.

Sedangkan pengertian loyalitas anggota secara operasional yaitu keinginan untuk terus menjadi anggota BTM Surya Dana Tulungagung, merekomendasikan

---

<sup>53</sup> Freddy Rangkuti, Teknik Mengukur, 23



BTM Surya Dana Tulungagung kepada orang lain, sekalipun lembaga keuangan yang lain menawarkan biaya kredit yang lebih murah, akan tetap menggunakan jasa BTM Surya Dana Tulungagung, keinginan untuk terus melaksanakan transaksi lagi di BTM Surya Dana Tulungagung, tidak akan beralih kepada lembaga keuangan lainnya.<sup>54</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan beberapa tahap. Tahap-tahap tersebut yaitu:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari responden (anggota BTM Surya Dana Tulungagung) dengan menggunakan kuesioner. Dan untuk mendapatkan responden digunakan teknik *purposive sampling*.
2. Saat kuesioner selesai dibuat, dilakukan *pre-test* terhadap 10 orang diluar responden ditambah menggunakan wawancara. Hal ini dimaksudkan supaya sasaran *pre-test* ini nantinya bisa mendekati gambaran keadaan sebenarnya. Hasil penelitian ini akan digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner sudah valid dan reliabel.
3. Setelah hasil uji menunjukkan bahwa pertanyaan sudah valid dan reliabel, kuesioner didistribusikan dan hasilnya akan digunakan melakukan uji hipotesis.

---

<sup>54</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 36-37





4. Dari hasil yang didapat dan dianalisa inilah penulis membuat laporan agar bisa berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

### **G. Teknik Keabsahan Data**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang terlampir. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dengan skala Guttman, artinya responden hanya memilih diantara dua jawaban yaitu “Ya” atau “Tidak”. Hal ini akan memudahkan peneliti untuk mengenal bentuk-bentuk yang tidak konsisten dari jawaban atas item pertanyaan yang tertera dalam kuisisioner. Jawaban “Ya” berskor “1”, sedangkan jawaban tidak berskor “0”.

Dalam ilmu-ilmu sosial, masalah objektivitas dari informasi yang dikumpulkan dalam penelitian merupakan suatu isu yang utama dalam metode ilmiahnya. Sebab, berbeda dengan dalam sains, informasi yang dikumpulkan itu berasal dari dan mengenai kegiatan- kegiatan manusia sebagai mahluk sosial dan budaya, sehingga dapat melibatkan hubungan perasaan dan emosional diantara peneliti dengan pelaku yang diteliti.

Untuk menjaga objektivitas tersebut, dalam penelitian ini penulis menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Penulis harus mendekati segala sesuatu yang menjadi sasaran kajiannya dengan penuh keraguan dan skeptik.



2. Penulis harus obyektif dalam menilai segala sesuatu, yaitu harus membebaskan diri dari sikap, keinginan, dan kecenderungan-kecenderungannya untuk menolak atau menyukai data yang telah dikumpulkan berdasarkan atas kebutuhan pribadi.
  
3. Penulis harus secara etika bersikap netral atau terbebas dari membuat penilaian-penilaian menurut nilai-nilai budaya mengenai hasil-hasil yang akan ditemukan. Dalam hal ini penulis hanya dapat memberikan penilaian mengenai data yang diperoleh itu apakah sebagai data yang benar atau data yang palsu, begitu pula dalam kesimpulan-kesimpulannya, penulis tidak diperbolehkan menganggap bahwa data tersebut adalah data akhir, mutlak, atau kebenaran universal dikarenakan kesimpulan-kesimpulan penulis hanya berlaku secara relatif sesuai dengan waktu dan tempat dimana penelitian itu dilakukan.

Untuk menjaga nilai objektif dari data yang dikumpulkan maka dalam setiap kegiatan penelitian harus berpedoman pada metode ilmiah yang ketentuan-ketentuannya mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pengkajian/penelitian harus terbuka untuk umum dan dapat diperiksa oleh peneliti lainnya;
2. Definisi-definisi yang dibuat dan digunakan adalah tepat dan berdasarkan atas konsep-konsep dan teori-teori yang sudah ada;
3. Pengumpulan data dilakukan secara obyektif;



4. Penemuan-penemuannya akan ditemukan ulang oleh peneliti lain; yaitu untuk sasaran atau masalah penelitian yang sama dan dengan menggunakan pendekatan dan prosedur penelitian yang sama;
5. Di luar bidang sains, tujuan kegiatan pengkajian/penelitian adalah untuk pembuatan teori-teori penjelasan, interpretasi, dan prediksi-prediksi (khususnya dalam ilmu ekonomi) mengenai gejala-gejala yang dikaji.

Di sisi lain, untuk menentukan data penelitian ini objektif atau tidak berdasarkan statistik, peneliti menggunakan teori *Pearson Correlation*, yaitu pengujian hubungan tiap butir dengan skor total nilai tes sebagai kriterianya.<sup>55</sup> Rumus yang digunakan:<sup>56</sup>

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

r = *product moment correlation*

$\sum X$  = jumlah harga dari skor butir

$\sum Y$  = jumlah harga dari skor total

N = jumlah subyek

$\sum XY$  = jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat dan skor butir

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat dan skor total

Selain menggunakan *Pearson Correlation*, peneliti juga menggunakan teori *Cranbach Alpha* untuk mengukur berapa tingkat objektivitas dalam penelitian ini.

---

<sup>55</sup> *Ibid*

<sup>56</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta; PT Rineka Cipta, 2002), 225



Tingkatan level penilaian pada penelitian teori Croanbach Alphadalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien Alpha Croanbach diukur berdasarkan skala Alpha Croanbach dari 0 sampai 1. Adapun persamaan yang digunakan adalah:<sup>57</sup>

$$\alpha = \frac{k - \bar{r}}{1 (k - 1) \bar{r}}$$

$\bar{r}$  = rata-rata korelasi antar item

$k$  = jumlah butir

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variable independen (x) terhadap satu variabel dependen (y), yang dinyatakan dengan persamaan:<sup>58</sup>

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$y$  = tingkat loyalitas anggota

$x_1$  = kualitas layanan

$x_2$  = kepuasan anggota

$a$  = nilai konstanta

$b$  = koefisien regresi

---

<sup>57</sup> Rambat Lupiyoadi (2004) dalam Prasetyo Adi “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Yogyakarta”, Skripsi Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta –SEM Institute Yogyakarta. (2008)

<sup>58</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta; Kencana, 2009), 222



## 2. Uji $R^2$ (Koefisien Determinan)

Koefisien determinan ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi  $R^2$  antara 0 dan 1.  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## 3. Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan bermakna atau tidak maka digunakan perhitungan uji statistik sebagai berikut:

Uji simultan merupakan uji statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama:

Rumus  $F_{hitung}$  adalah:

$$\frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Dimana :     F       =     Harga F  
               $R^2$    =     Koefisien determinan  
              k       =     Jumlah variabel  
              n       =     Jumlah sampel



Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk uji F adalah:

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel  $x$  dan  $y$ , jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ini berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel  $x$  dan  $y$ .

#### 4. Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut yang signifikan secara statistik. Menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.<sup>59</sup>

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

t = harga t

n = jumlah responden

r = koefisien regresi

Adapun penentuan kesimpulannya yaitu :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel  $x$  dan  $y$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti ada pengaruh antara variabel  $x$  dan  $y$

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008) 234