

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang akan dicapai maka jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* atau penelitian penjelasan. *Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesis dengan menggunakan data-data yang sama. Dalam pelaksanaannya, *explanatory research* menggunakan metode penelitian survai, pendekatan survai adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.⁴⁰

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Prosesnya berawal dari teori, selanjutnya diturunkan menjadi hipotesis penelitian yang disertai pengukuran dan operasional konsep.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah yang berlokasi di jalan Karah Agung 48B Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada 21 Desember 2012- 12 Januari 2013.

⁴⁰ Singarimbun dan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES,1995), 3.

C. Obyek Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.⁴¹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah.

b. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari seluruh obyek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu.⁴²

Penetapan sampel menggunakan teknik sampel pertimbangan atau sengaja (*purposive sampling*), pengambilan sampel ini terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan data yang diinginkan, atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti.⁴³

Menurut Arikunto menyatakan bahwa untuk pengambilan sampel, sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 80.

⁴²Usman Riansa, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), 189.

⁴³Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Indeks, 2009), 74

diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Akan tetapi, jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁴⁴

Berdasarkan pernyataan diatas, dalam penentuan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir, misalnya 10%.

Jumlah populasi nasabah yang menggunakan layanan jasa *pick up service* sebanyak 154 nasabah dan batas penelitian yang diinginkan sebesar 10%, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{154}{1 + 154 \cdot 0.1^2} \\ &= \frac{154}{2.54} \\ &= 60.62 = 61 \end{aligned}$$

⁴⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 94.

Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 61 nasabah.

D. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah layanan jasa *pick up service* (X) yakni layanan antar jemput dana tunai yang diberikan pihak BMT kepada nasabah, sehingga nasabah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan transaksi. Cukup dengan nasabah menelepon pihak BMT untuk mengambil dana yang akan di transaksikan atau dengan kesepakatan sebelumnya yang telah dilakukan oleh pihak BMT dengan nasabah.

Adapun dimensi atau item dari kualitas layanan jasa adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (tampilan fisik)(X₁)
 - Penampilan petugas *pick up service* selalu rapi dan bersih
 - Formulir dan slip yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan transaksi selalu tersedia dan mudah diperoleh
2. *Reliability* (keandalan)(X₂)
 - Kemauan petugas *pick up service* dalam memproses transaksi sesuai dengan prosedur

- Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah, dll
- Sikap kejujuran dalam melakukan pick up service
- Bersikap sama dan adil kepada semua nasabah

3. *Responsivness* (daya tanggap)(X_3)

- Ketanggapan dan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah
- Memiliki keterampilan dalam bidang keuangan
- Selalu bersedia membantu nasabah

4. *Assurance* (jaminan)(X_4)

- Bersikap ramah dan sopan kepada nasabah
- Berkomunikasi dengan baik kepada nasabah
- Dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah

5. *Emphaty*(X_5)

- Selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya
- Petugas *pick up service* selalu menyebut nama nasabah
- Selalu memenuhi keinginan nasabah

b. Variabel Terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Adapun variable terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y) yaitu upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Dalam artian seseorang akan

membandingkan hasil produk atau jasa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan.

E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian.⁴⁵ Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar mungkin juga salah, dia akan ditolak jika salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.⁴⁶

Hipotesis yang diajukan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas adalah:

1. H_1 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara simultan dari variabel layanan jasa *pick up service* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.
2. H_2 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.
3. H_3 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.

⁴⁵ *Ibid.*, 73.

⁴⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 74.

4. H_4 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.
5. H_5 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.
6. H_6 = Ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner (angket) yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diisi responden dalam hal ini adalah nasabah yang menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya. Instrumen ini digunakan untuk mengukur pengaruh layanan jasa *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya secara simultan maupun parsial. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.⁴⁷

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk mendapatkan kepastian kesahihan dan keandalan butir pertanyaan tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas adalah taraf dimana suatu instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.⁴⁸

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Validitas suatu instrument yang terdapat pada kuesioner akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik korelasi *product moment person*.⁴⁹

⁴⁷Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 134.

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2003), 267.

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 115

Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik korelasi *Product*

Moment dari Pearson dengan persamaan sebagai berikut⁵⁰:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skorresponden untuk tiap item
- Y = Total skor tiap responden dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- n = Jumlah responden

Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0.3 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, sehingga instrument tersebut bias dikatakan valid.⁵¹

2. Uji Reliabilitas

Aktivitas yang erat hubungannya dengan validitas adalah masalah reliabilitas (hal yang bisa dipercaya). Sebelum suatu alat pengukur itu akan dipergunakan, validitas dan reliabilitas alat tersebut hendaknya diuji dan

⁵⁰Usman Rianse, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, 166.

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 115.

ditentukan terlebih dahulu. Sebab hasil penelitian yang optimal itu ditentukan sekali oleh validitas dan reliabilitas alat pengukurannya.⁵²

Teknik untuk menetapkan reliabilitas alat pengukur didasarkan pada perbandingan atau komparasi antara hasil-hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang pada sejumlah subyek yang sama. Dalam hal ini uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan metode *Alpha* yaitu suatu metode untuk mencari reliabilitas internal dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah⁵³:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

S_i = Varians skor tiap item pertanyaan

S_t = Varian total

k = Jumlah item pertanyaan

Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0.60. Hipotesis yang dihasilkan harus yang valid dan *reliable* sehingga harus diukur dengan instrumen yang valid dan *reliable*

⁵² *Ibid.*, 169-170.

⁵³ *Ibid.*, 180.

juga.⁵⁴ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, maka sebelum data yang terkumpul dianalisis harus dibuktikan terlebih dahulu bahwa kuesioner tersebut telah valid dan reliable, sehingga dalam analisisnya nanti menghasilkan hipotesis yang valid juga. Untuk mempermudah dalam analisis data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan alat bantu *SPSS 16.0 for Windows*.

3. Uji Asumsi Klasik

Agar dapat diperoleh nilai pemikiran yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik sebagai berikut (pengolahan data dengan komputerisasi menggunakan program *SPSS 16.0 for Windows*):

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.⁵⁵

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Maksud dari data

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 178.

terdistribusi secara normal adalah apabila nilai rasio skewness dan kurtosis berada antara nilai minus 2 (-2) dan plus dua (+2).⁵⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable bebas. Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variable bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.⁵⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Artinya setiap observasi mempunyai

⁵⁶Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 235.

⁵⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 92.

reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model.⁵⁸

Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan Uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variable independen dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikansi antara variable independen dengan absolute residualnya lebih dari 0.05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁵⁹

G. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yakni data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Adapun tipe data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval yakni data yang bukan dari hasil kategorisasi dan dapat dilakukan perhitungan aritmatika. Meskipun dapat dilakukan operasi hitung, data ini tidak mempunyai nilai nol (0) absolut, dalam artian angka nol tetap ada nilainya. Pengukuran data ini menggunakan skala *likert*.⁶⁰

⁵⁸Mudjarad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta, UPP AMP YKPN: 2001), 112.

⁵⁹Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 93.

⁶⁰*Ibid.*, . 211-212.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Dimana sumber data yang berkenaan langsung dengan sumber asli (langsung dari informan).⁶¹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari menyebar kuesioner kepada nasabah yang menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT AmanahUmmah.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.⁶² Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang didapat dari dokumentasi organisasi, seperti halnya struktur organisasi.

3. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu merupakan teknik untuk melakukan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena yang di selidiki. Penulis menggunakan metode ini dengan cara mengadakan pengamatan secara

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 149.

⁶² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta, PT BumiAksara, 2006), 19.

langsung terhadap obyek penelitian guna memperoleh data tentang pengaruh layanan jasa *pick up service* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah.

2. Angket

Teknik ini juga disebut dengan “*Questionnaire*”, yaitu metode pengumpulan data dengan jalan mengajukan daftar pertanyaan kepada pihak yang diteliti.

Metode ini digunakan oleh penulis untuk memperoleh jawaban dari sejumlah pertanyaan yang penulis buat sedemikian rupa. Sedangkan angket tersebut penulis tujukan kepada nasabah yang menggunakan layanan jasa *pick up service* di KJKS BMT Amanah Ummah Surabaya.

Data diperoleh dengan berdasarkan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.⁶³ Dalam hal ini skala pengukuran untuk skala likert adalah dengan menggunakan skala interval yaitu suatu skala yang mempunyai rentangan konstan antara tingkat satu dengan yang aslinya, tetapi tidak mempunyai angka 0 mutlak⁶⁴. Adapun lima tingkatan dalam skala likert terdiri dari:⁶⁵

⁶³ Riduan dan H. Sunarto, *Pengantar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 20.

⁶⁴ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana, 2004), 19.

- Sangat Memuaskan berbobot nilai 5
- Memuaskan berbobot nilai 4
- Cukup Memuaskan berbobot nilai 3
- Kurang Memuaskan berbobot nilai 2
- Tidak Memuaskan berbobot nilai 1

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda yang menunjukkan adanya pengaruh dan hubungan antara dua variabel atau lebih bersifat kuantitatif. Tujuan penganalisaan adalah untuk membuktikan kebenaran hipotesis, dalam arti apakah hipotesis yang penulis ajukan bisa di terima atau tidak.

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan suatu variable *dependen* (terikat) dengan satu atau lebih variable *independen* (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variable *dependen* berdasarkan variabel *independen* yang diketahui.⁶⁶

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), 7.

⁶⁶Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Ekonomi*, 92.

Persamaan regresi linier berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen. Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda ini adalah⁶⁷:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Koefisien konstanta

X_1 = Variabel independen pertama

X_2 = Variabel independen kedua

X_3 = Variabel independen ketiga

e = Error

a. Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui makna nilai F-test tersebut akan dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$). Apabila sig. F ≤ 0.05 atau apabila F hitung $>$ F tabel, maka hipotesis nol ditolak artinya variabel independent secara bersama-sama berpengaruh

⁶⁷Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*,144.

signifikan terhadap variabel dependen. Rumusnya adalah sebagai berikut:⁶⁸

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

Keterangan:

F = F hitung yang selanjutnyadibandingkandengan F tabel

R = Koefisienkorelasiganda

k = Jumlahvariabelbebas

n = Jumlahsampel

2. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variable bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variable terikat.

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila t hitung > t tabel dengan signifikan dibawah 0,05 (5%), maka secara parsial atau individual variabel bebas

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 190.

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.⁶⁹

⁶⁹Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, 183.