

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.<sup>1</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei (studi kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru) yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.<sup>2</sup>

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

---

<sup>1</sup>Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen Edisi pertama*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), 12.

<sup>2</sup>Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei* Cet. kedua, (Jakarta: LP3ES, 1995), 3.

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru Jl. Kolonel Sugiono No.59B Kepuh Kiriman, Waru-Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 13 Desember 2012 sampai dengan 13 Januari 2013.

### C. Objek Penelitian

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup>

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi<sup>4</sup> yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi, maka ia memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya.

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*. Dalam teknik *insidental sampling*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*, 80.

<sup>4</sup>*Ibid.*, 81.

peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini, respondennya adalah nasabah yang kebetulan berada di BMT UGT Sidogiri Capem Waru dan nasabah yang didatangi karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru di pasar tempat nasabah berjualan. Pada saat pengumpulan data melalui kuesioner. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (1960).<sup>6</sup>

$$n =$$

Keterangan: N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 749 nasabah dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n =$$

$$n = 88,2 \text{ nasabah} = 88 \text{ nasabah (dibulatkan)}$$

#### D. Variabel Penelitian

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, 85.

<sup>6</sup>Alimuddin Tuwu, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI-Press, 1993), 161.

#### D.1.i.1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>7</sup> Terdapat variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu:

D.1.i.1.a. Variabel independen (X) yang sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*<sup>8</sup> adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator-indikator berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati.

D.1.i.1.b. Variabel dependen (Y) adalah tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

#### **Tabel 3.1: Variabel Penelitian**

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cct. 14*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 38.

<sup>8</sup>*Ibid.*, 39

D.1.i.2. Indikator penelitin

a. Berwujud ( $X_1$ )

(2.a.1) Sarana dan prasarana fisik perusahaan yang memadai.

(2.a.2) Penampilan karyawan yang menarik.

b. Reliabilitas ( $X_2$ )

(1) Memberikan pelayanan segera, akurat, dan memuaskan.

(2) Ketepatan waktu dalam pelayanan.

c. Tanggapan ( $X_3$ )

(1) Membantu kebutuhan nasabah dengan cepat.

(2) Memberikan pelayanan dengan tepat.

d. Jaminan ( $X_4$ )

(1) Karyawan bersikap sopan dan santun.

(2) Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada pelayanan yang dimiliki perusahaan.

e. Empati ( $X_5$ )

(1) Memberikan perhatian yang tulus.

(2) Memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi nasabah.

f. Kepuasan nasabah ( $Y$ )

(1) Nasabah tetap menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

(2) Perasaan puas yang diterima nasabah ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi.

## 2. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Oleh karena itu, pada penulisan skripsi ini, penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

*“Terdapat pengaruh secara signifikan antara indikator berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan, dan empati terhadap tingkat kepuasan nasabah”.*

Hipotesa tersebut didapat berdasarkan kinerja BMT UGT Sidogiri Kraton Pasuruan (pusat) yang sudah maju dan berkembang pesat di seluruh Indonesia karena pelayanan yang diberikan pada nasabah cukup baik.

### 3. Instrumen Penelitian

Apakah data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuesioner ini termasuk *valid* (sahih) dan *reliable* (handal), maka perlu diuji validitas dan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuesioner.

3.a.1.1.a.i.a. Uji validitas adalah derajat ketepatan suatu alat ukur tentang pokok isi.<sup>9</sup> Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah dari tiap skor butir.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *pearson product moment correlation* yaitu digunakan bila sekaligus akan menghitung persamaan regresi.

Rumus yang digunakan antara lain:<sup>10</sup>

$$r_{xy} =$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

---

<sup>9</sup>Alimuddin Tuwu, *Pengantar Metode.*, 176.

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 183.

$\Sigma xi$  = Jumlah nilai dari skor butir

$\Sigma yi$  = Jumlah nilai dari skor total

N = Jumlah subyek

$\Sigma xyi$  = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\Sigma xi^2$  = Jumlah kuadrat dan skor butir

$\Sigma yi^2$  = Jumlah kuadrat dan skor total

3.a.1.2. Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan dan ketelitian atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah menggunakan *Cronbach Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal).

Rumus *cronbach alpha*:<sup>11</sup>

$$a =$$

Keterangan:

= rata-rata korelasi antar *item*

k = jumlah *item*

#### 4. Data dan Sumber Data

##### 4.a.1.1. Jenis data

---

<sup>11</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Salemba Empat, 2004), 164.



Dilihat dari waktu pengumpulannya, penelitian ini menggunakan jenis data *Cross-Section*. *Cross-Section* data adalah data yang dikumpulkan pada waktu tertentu untuk menggambarkan keadaan waktu itu.<sup>12</sup>

#### 4.a.1.2. Sumber data

Adapun sumber data dalam penelitian ini di dapat beberapa sumber baik primer maupun sekunder, yaitu:

##### 4.a.1.2.a. Sumber data primer

Data yang dikemukakan atau yang digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang terlibat dalam proses pelayanan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru, diantaranya dari:

- (1) Kepala BMT UGT Sidogiri Capem Waru.
- (2) Karyawan yang bertugas di bagian teller, CSO, AO di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.
- (3) Nasabah yang terlibat dalam proses transaksi di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.
- (4) Dokumentasi tentang transaksi dan pelayanan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

##### 4.a.1.2.b. Sumber data sekunder

---

<sup>12</sup> Wahyu Budi Utami, Jenis-jenis Data, dalam <http://wahyubudiutami.blogspot.com/2012/11/jenis-jenis-data.html>, (02 November 2012).

Data yang diperoleh dari data kepustakaan yang ada hubungannya dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu:

4.a.1.2.b.i.a. Literatur tentang perilaku konsumen, pemasaran jasa dan strategi pemasaran.

4.a.1.2.b.i.b. Data yang bersumber dari artikel yang ada di internet

## 5. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:

5.a.1.1.a.i.a.a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung kepada para pihak<sup>13</sup> baik nasabah yang bersangkutan atau pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru yang sedang melakukan transaksi.

5.a.1.1.a.i.a.b. Wawancara/ *interview*

Wawancara/ *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal, yaitu semacam percakapan, pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dengan saling berhadapan antara 2 orang atau lebih.<sup>14</sup> Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan beberapa pihak, yaitu:

---

<sup>13</sup> Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi, cet. 11*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 83

<sup>14</sup> Moleong dan Lex J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 186.

(1) Nasabah

(2) Karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru

5.a.1.1.a.i.a.c. Kuesioner

Kuesioner yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

5.a.1.1.a.i.a.d. Dokumentasi

Dokumentasi asal kata dari dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.<sup>15</sup> Dokumentasi yang dimaksud adalah alat pengumpulan data tentang tingkat kepuasan nasabah yang berupa dokumentasi dan catatan dari sumber yang diteliti. Teknik ini dilakukan dengan cara mencatat data, kwitansi pelayanan, brosur, serta foto di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>16</sup> Data yang diperoleh dari lapangan di analisis dengan beberapa metode:

---

<sup>15</sup>Suharsimi, *Prosedur Penelitian.*, 158.

<sup>16</sup>Singarimbun, et. al, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), 263.

1. Metode deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tingkat dan yang lainnya.
2. Metode kuantitatif, yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru yang keberadaannya dipengaruhi oleh indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan, dan empati.

Adapun mengenai alat yang digunakan antara lain:

#### 6.a.1.1. Uji asumsi klasik

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi seiring dalam mencocokkan model prediksi ke dalam sebuah model yang telah dimasukkan ke dalam serangkaian data, masalah ini sering disebut dengan masalah pengujian asumsi klasik yang didalamnya termasuk pengujian normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas.

##### 6.a.1.1.a. Uji normalitas

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik *non parametik Kolmogrov – Smirnov (KS) tes*. Jika nilai KS tidak signifikan pada ( $p > 0,05$ ) dengan kata lain

---

residual berdistribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan dengan melihat tingkat kecondongan yang merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetri tidaknya distribusi data.

b. Uji multikolinearitas

Dalam permasalahan regresi linier berganda selain dilakukan uji di atas, juga perlu diadakan pengujian yang berkaitan dengan multikolinearitas, dikarenakan hal tersebut dapat mempengaruhi bisa tidaknya kesimpulan suatu analisa regresi berganda. Multikolinearitas adalah kejadian yang menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel-variabel bebas dan hubungan yang terjadi cukup besar. Hal ini akan menyebabkan perkiraan keberartian koefisien regresi yang diperoleh. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi, yaitu dengan melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

c. Uji heterokedastisitas

Masalah serius lain yang mungkin timbul dalam analisa regresi berganda adalah heterokedastisitas. Hal ini timbul pada saat asumsi bahwa varians dari faktor-faktor tersebut adalah konstan untuk semua variabel bebas

yang tidak terpenuhi. Jika varians tidak sama, dikatakan terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dalam model regresi dapat juga digunakan analisis residual berupa grafik dengan dasar pengambilan keputusan. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadilah heterokedastisitas.

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel dependen Y, yang dinyatakan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5$$

Keterangan :

Y = Tingkat kepuasan pelanggan

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

$x_1$  = Faktor berwujud

$x_2$  = Faktor reliabilitas

$x_3$  = Faktor tanggapan

$x_4$  = Faktor jaminan

$x_5$  = Faktor empati

### 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana variasi dalam variabel dependen (kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Waru) dapat diterangkan oleh variabel independen (dimensi kualitas pelayanan).  $R^2$  digunakan bila terdapat satu variabel independen selain konstan dalam persamaan regresi, jika terdapat lebih dari satu variabel independen maka digunakan *adjusted R2*. Dalam pemilihan model atau persamaan regresi, model dikatakan sebagai model yang terbaik jika nilai  $R^2$  atau *adjusted R2* model tersebut lebih besar dari  $R^2$  atau *adjusted R2* model yang lain.

### 3. Pengukuran indikator penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka indikator-indikator yang digunakan diukur dengan menggunakan skala 5 tingkat (*Skala Likert*) yang memungkinkan nasabah dapat menjawab setiap butir pertanyaan yang di dalamnya menguraikan lima dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah dengan bentuk penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.2: Skor Jawaban**

Skala penilaian kualitas pelayanan	Skala penilaian kepuasan nasabah
5 = Sangat Setuju (ST)	5 = Sangat Puas (SP)
4 = Setuju (S)	4 = Puas (P)
3 = Netral (N)	3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)	2 = Tidak Puas (TP)
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)	1 = Sangat Tidak Puas (STP)

## 2. Pengujian hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji F dan uji t. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) = 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

### 2.a.1.1.a. Uji F (Serempak)

Dengan pengujian hipotesis,  $H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$  (faktor berwujud ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), tanggapan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah).

$H_1 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$  (faktor berwujud ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), tanggapan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah).

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS (*Statistical Package for social Sciences*)

### 2.a.1.1.b. Uji t (Parsial)



Dengan pengujian hipotesis  $H_0 : b_1 = 0$  (tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan, empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah).

$H_1 : b_1 \neq 0$  (faktor berwujud ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), tanggapan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) secara parsial ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah).

Untuk menguji hipotesis diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.