

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada BMT KJKS El-Itqan Solok Selatan.

Adapun dasar pertimbangan penetapan lokasi tersebut adalah:

- a. Karena menurut peneliti BMT KJKS El-Itqan Solok Selatan adalah salah satu Lembaga Keuangan yang ada di Kabupaten Solok Selatan terlihat masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Dengan dasar tempat atau lokasi bisa atau mudah dijangkau oleh peneliti.

##### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama beberapa waktu yaitu mulai dari bulan Maret sampai dengan selesainya.

#### **B. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat gambaran deskripsi atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Moch.Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003) hlm. 54

### C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu konsep yang mempunyai nilai dan akan tampak jika variabel ini didefinisikan secara operasional atau tingkatannya.

#### 1. Variable bebas (Independen)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*reliability*) (X1) Daya Tanggap (*responsiveness*) (X2) Jaminan (*assurance*) (X3) Empati (*emphaty*) (X4) Bukti Fisik (*tangible*) (X5)

#### 2. Variable terikat (Dependen)

Variable terikat pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)

DIMENSI	INDIKATOR
1. Keandalan ( <i>reliability</i> )	a. Ketepatan dalam bekerja b. Informasi yang diberikan jelas
2. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	a. Menanggapi keluhan b. Kecepatan penanganan
3. Jaminan ( <i>assurance</i> )	a. Pengetahuan petugas b. Sikap dapat dipercaya petugas
4. Empati ( <i>emphaty</i> )	a. Pengertian b. Perhatian
5. Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	a. Fasilitas Fisik b. Peralatan c. Personil

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karakteristik yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah. Populasi

sasaran adalah seluruh Nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan yaitu sebanyak 1.567 orang.<sup>2</sup>

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Nasabah BMT KJKS El-Itqan Solok sekatan**  
**Tahun 2013-2017**

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	918
2015	1.178
2016	1.342
2017	1.567

Sumber :Data Nasabah BMT KJKS Al-Itqan Kab. Solok Selatan 2017

## 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yaitu 96 orang dari nasabah BMT KJK El-Itqan dan dalam menentukan jumlah sampel yang diambil peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan: n = jumlah Sampel

N = Populasi

e = Tingkat Keamanan 10%

$$= \frac{1.576}{1 + 1.576 (10\%)^2}$$

$$= \frac{1.576}{16,76}$$

$$= 94,033 \text{ dibulatkan menjadi } 94$$

## 3. Teknik Pengambilan Sampel

<sup>2</sup> Data Internal BMT KJKS Kabupaten Solok Selatan 2017

Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada, maka metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data.<sup>3</sup>

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.<sup>4</sup>

Adapun bentuk instrumen pengumpulan data primer adalah dengan menggunakan angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>5</sup> Angket yang digunakan dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang

---

<sup>3</sup> Notoadmojo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2010) hlm. 83

<sup>4</sup> Budi Haryono, *How To Win Costumer Thourgh Costumer Service With Heart*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset,2016) hlm. 89

<sup>5</sup> Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offsed,2005) hlm. 226

fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.<sup>6</sup>

Teknik pengukuran yang ditetapkan adalah berdasarkan rangking atau peringkat yang dinyatakan. Dimana responden hanya memilih lima dari alternatif yang disediakan dan masing-masing jawaban diberi skor seperti di bawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Bobot Skala Likert**

No	Pernyataan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

### 2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini melihat dokumen-dokumen yang ada di BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, data jumlah Nasabah dari tahun 2014-

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*(Bandung: Alfabeta 2013) hlm. 134



2017, data karyawan dan profil lembaga dan arsip-arsip yang ada dan dirasa perlu di BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

### **G. Jenis dan Sumber Data**

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini data yang termasuk dalam data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari nasabah yang membutuhkan pelayanan di BMT KJKS El-Itqan kabupaten Solok Selatan yang menjadi responden dengan menggunakan kuesioner.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dalam bentuk jadi atau berupa data yang sudah diolah oleh BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan yang mempunyai hubungan dengan pokok bahasan.

### **H. Uji Instrumen**

#### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas adalah uji analisis yang bertujuan untuk melihat seberapa kuat variabel-variabel yang diukur dengan variabel lain. Validitas

---

<sup>7</sup> Umar Husein, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka 2003), hlm. 42

menggambarkan bahwa pernyataan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur (valid). Dari proses analisis dengan korelasi *product moment* maka instrument dinyatakan valid jika nilai *corrected item correlation* (r) lebih besar dari 0,3610,<sup>8</sup> untuk menguji validitas instrument digunakan rumus korelasi rumus produk moment, sebagai berikut:

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

Dimana:

r = Koefisien korelasi suatu item dengan item total

$\sum X$  = Jumlah skor setiap item

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor seluruh item

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor seluruh item

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali skor seluruh item

N = Jumlah responden

Kriteria pengujiannya adalah jika  $r_h \geq r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_h < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Pada penelitian ini penulis melakukan uji coba validitas terhadap 30 orang responden. Dari hasil uji validitas pertanyaan yang ada didalam kuesioner semuanya valid. Hasil pengujian bisa dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>8</sup>Idris, *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2010), hal. 8

**Tabel 3.3**  
**Uji Validitas**

Variabel	No Item	Standar	Correcte Item – Total Correlatio	Keteranga
Kehandalan (X1)	Q1	0,3610	0,506	Valid
	Q2	0,3610	0,654	Valid
Daya Tanhggap (X2)	Q3	0,3610	0,675	Valid
	Q4	0,3610	0,761	Valid
Jaminan (X3)	Q5	0,3610	0,535	Valid
	Q6	0,3610	0,656	Valid
Empati (X4)	Q7	0,3610	0,825	Valid
	Q8	0,3610	0,840	Valid
Bukti Fisik (X5)	Q9	0,3610	0,603	Valid
	Q10	0,3610	0,768	Valid
	Q11	0,3610	0,832	Valid
Kepuasan (Y)	Q12	0,3610	0,465	Valid
	Q13	0,3610	0,572	Valid
	Q14	0,3610	0,406	Valid
	Q15	0,3610	0,624	Valid
	Q16	0,3610	0,730	Valid

*Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018*

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya. Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, atau jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan alat pengukuran yang dipakai.



Sedangkan untuk mengukur koefisien keandalan (*reliability*) kuesioner digunakan rumus *Croanbach alfa*,<sup>9</sup> sebagai berikut :

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

Dimana:

$r_{tt}$  = Koefesien reliabilitas

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians skor item

$\sigma_1^2$  = Varians skor total

Menurut Suharsimi reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Ghozali reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Suatu variable dikatakan realibel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60.

Pengujian realibel menggunakan program *software SPSS for windows*.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Suharsini Arikunto *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005) hal.196

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 221

<sup>11</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 47

**Tabel 3.4**  
**Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Standar	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kehandalan	0,6	0,809	Reliabel
2	Daya Tanggap	0,6	0,847	Reliabel
3	Jaminan	0,6	0,816	Reliabel
4	Empati	0,6	0,897	Reliabel
5	Bukti Fisik	0,6	0,835	Reliabel
6	Kepuasan	0,6	0,761	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018*

Berdasarkan tabel 3.5 hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel penelitian dinyatakan untuk reliabilitas angket semua variabel reliabel. Jadi angket telah memenuhi syarat sebagai alat pengumpulan data.

## I. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.<sup>12</sup>

Setelah data penelitian valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Analisis Deskriptif

Merupakan proses pengolongan data yang telah didapat dari responden berikut:

#### a. Verifikasi data

Yaitu memeriksa kembali kuisioner yang telah diisi responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap.

<sup>12</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 83

b. Menghitung nilai variabel

- a) Mengitung nilai frekuensi dari variabel yang diteliti disetiap sub indikator. Kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus berikut :

$$P = \frac{\text{frekuensi } (f)}{\text{jumlah responden } (N)} \times 100 \%$$

Dimana:

P = Persentase hasil yang dicari

F = Frekuensi hasil yang diperoleh

N = Jumlah responden yang akan dijadikan sampel

100% = Angkat tetap untuk persentase

- b) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan rumus :

$$\frac{(5 \times f_i) + (4 \times f_i) + (3 \times f_i) + (2 \times f_i) + 1 \times f_i}{n}$$

Dimana:

X = Skor rata-rata total item

f<sub>i</sub> = Frekuensi

n = Jumlah responden

5 = Nilai untuk jawaban sangat setuju

4 = Nilai untuk jawaban setuju

3 = Nilai untuk jawaban kurang setuju

2 = Nilai untuk jawaban tidak setuju

1 = Nilai untuk jawaban sangat tidak setuju

- c) Menghitung nilai TCR (Total Capain Responden) dengan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban

Dengan kriteria capaian sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Nilai P 90-100% = sangat baik
- b. Nilai P 80-89% = baik
- c. Nilai P 65-79% = cukup baik
- d. Nilai P 55-64% = kurang baik
- e. Nilai P 0-54% = tidak baik

## 2. Analisis Induktif

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah distribusi data mendekati atau mengikuti distribusi normal. Data yang baik adalah data yang punya pola distribusi normal atau titik data terkumpul disekitar garis distribusi normal. Selain itu juga biasa dilihat dengan menggunakan tabel *one sample kolmogrov-smirnov* test, jika nilai

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran Manusiawi*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), hal,244



data signifikan uji *kolmogrov-smirnov*  $>0,05$  berarti distribusi data dinyatakan normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji ini didapat dengan menggunakan SPSS, berguna untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadinya problema multikolinearitas. Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan rumus VIF (*Variance Inflation Factor*) jika nilai VIF 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas.

## 3) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

### b. Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen atau berapa besar perubahan variabel Y, apabila variabel X berubah dalam satu satuan. Dengan

analisis regresi didapatkan persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KJKS BMT El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

Untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, maka dipakai rumus regresi berganda: <sup>14</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien regresi persial

X<sub>1</sub> = Kualitas keandalan (*reability*)

X<sub>2</sub> = Kualitas daya tanggap (*responsibility*)

X<sub>3</sub> = Kualitas jaminan (*assurance*)

X<sub>4</sub> = Kualitas empati (*empathy*)

X<sub>5</sub> = Kualitas bukti fisik (*tangibles*)

E = Faktor pengganggu (residual) indenpenden lain yang tidak diukur dalam penelitian yang mempunyai pengaruh terhadap variabel indenpenden

### c. Uji F (F-test)

Uji F untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

<sup>14</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran* (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) hal. 129

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / k}{1 - \frac{R^2}{n} - k - 1}$$

Dimana :

k = Jumlah variabel independen

n = Banyaknya sampel

$R^2$  = Koefisien determinasi/regresi

1. Jika tingkat signifikansinya  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak
2. Jika tingkat signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**d. Uji Hipotesis**

a) Uji T (t-test)

Uji t dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel

bebas secara individu terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_o = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana:

$t_o$  = koefisien nilai tes

$b_i$  = Koefisien regresi

$S_{b_i}$  = Standar kesalahan koefisien regresi

1. Jika  $t_{hit} \leq t_{tab}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Jika  $t_{hit} \geq t_{tab}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Dimana taraf pengujiannya  $\alpha = 0,05$  (95%).

