

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera yang terletak di Jalan Citeko-Pasar Cisarua, Pasar Dingdong Blok C2 No.11A, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, 16750. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama tujuh bulan yaitu dari bulan Februari sampai bulan Agustus 2022. Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal																												
2	Pengajuan izin																												
3	Persiapan penelitian																												
4	Pengumpulan data																												
5	Pengolahan data																												
6	Analisis dan evaluasi																												
7	Penulisan laporan																												
8	Seminar hasil																												

Sumber: Rencana Penelitian (2022)

3.2. Jenis dan metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivistic* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Maksud penelitian survei untuk penjagaan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian

operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan). Namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2019:6).

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. Jumlah nasabah saat ini diperkirakan sekitar 1.943 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian penulis menggunakan angka 1.943 tersebut sebagai populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Sejalan dengan pengertian populasi di atas, banyak ahli yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. Menurut Sugiyono (2019:81) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Hal ini berarti bahwa sampel mewakili suatu populasi. Berdasarkan jumlah populasi yang berjumlah kurang lebih

1.943 penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang dikenal dengan istilah rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber: Sujarweni (2020:66)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{1.943}{(1.943 \times 0.1)^2 + 1} = 95,1 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi penelitian di atas, penulis akan menggunakan teknik *non probability sampling*, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019:85). Oleh sebab itu peneliti tidak menentukan siapa yang akan dijadikan responden, melainkan sampel diambil secara acak yang dipandang sesuai untuk digunakan sebagai sumber data serta memenuhi minimal 3 kriteria, sebagai berikut:

1. Terlihat nyaman saat berada di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.
2. Yang sudah pernah datang dan menjadi nasabah minimal 2 kali menabung ataupun mengajukan pembiayaan di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera .
3. Responden adalah nasabah KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera yang menjadi anggota sendiri bukan karena suruhan orang lain.

3.4. Teknik pengambilan data

Sugiyono (2019:137) menyatakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis oleh responden.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Kidder dalam Sugiyono (2019:39) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Disisi lain dikatakan bahwa definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yaitu tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml et al dalam Laksana (2019:82). dengan indikator pernyataan sebagai berikut:

1. *Reliability*, meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau layanan secara tepat dan akurat.
2. *Responsiveness*, meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap
3. *Assurance*, adalah pemahaman dan sikap sopan dari karyawan.

4. *Emphaty*, adalah pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible*, meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian Kinerja merek, adalah seberapa baik produk atau jasa memenuhi kebutuhan fungsional pelanggan.

3.5.2 Variabel Terikat

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Pada penelitian ini variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini digunakan loyalitas pelanggan. Oliver dalam Hurriyati (2019:128) mengatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan agar dapat bertahan untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa yang dipilih secara konsisten di masa depan, walaupun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menimbulkan perubahan perilaku. Adapun indikator penelitiannya meliputi:

1. Pembelian ulang
2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
3. Selalu menyukai merek tersebut
4. Tetap memilih merek tersebut
5. Merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel di bawah ini.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Layanan (X)	Tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml et al dalam Laksana, 2019:82).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> 	Skala Likert

Loyalitas Pelanggan (Y)	komitmen pelanggan agar dapat bertahan untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa yang dipilih secara konsisten di masa depan, walaupun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menimbulkan perubahan perilaku (Oliver dalam Hurriyati, 2019:128)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut 3. Selalu menyukai merek tersebut 4. Tetap memilih merek tersebut 5. Merekomendasikan Merek tersebut kepada orang lain 	Skala Likert
-------------------------	---	--	--------------

Sumber : Penulis (2022)

3.6. Teknik analisis data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi linier sederhana.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi lima skala gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, seperti :

Tabel 3.3. Skala Pengukuran

Sangat setuju	(Skor 5)
Setuju	(Skor 4)
Ragu-ragu/Netral	(Skor 3)
Tidak setuju	(Skor 2)
Sangat tidak setuju	(Skor 1)

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan

menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan. Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran.

Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.4 di bawah ini.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Tabel 3.4. Angka Penafsiran

Interval Penafsiran	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu/Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah:

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

- M = Angka penafsiran
- f = Frekuensi jawaban
- x = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (Suyono, 2018:5). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- b = Koefisien regresi (konstanta) X
- X = Variabel bebas (Kualitas Pelanggan)
- e = Standar error

Sumber: (Suyono, 2018:5).

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan *reliabel* atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dengan rumus *pearson product moment*".
Adalah :

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

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
 $\sum X_i$ = Jumlah skor item
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor total (sebuah item)
 N = Jumlah responden

Sumber: Sujarweni (2020:83)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus di atas melainkan dengan *Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item Total Correlation* pada tabel *Item Total Statistic* hasil pengolahan data dengan SPSS tersebut. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ product moment maka butir soal kuesioner dinyatakan valid, sementara jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ product moment maka butir soal kuesioner dinyatakan tidak valid (Sujarweni, 2020:83).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6. Pengukuran reliabilitas dan validitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linier berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinieritas, (3) Uji heteroskedastisitas, (4) Uji autokorelasi dan (5) Uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 2 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal (Priyanto dalam Nihayah, 2019:30). Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorov-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri. (Nihayah, 2019:30)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser, uji park maupun uji *white*. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Nihayah, 2019:30).

3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan oleh variabel X dalam memprediksi variabel Y (Suyono, 2018:81). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa apabila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom R Square pada tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Priyatno dalam Nihayah, 2019:34). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Nihayah (2019:25)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.