

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiono,2015:11) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang dilakukan dengan mengadakan pengujian hipotesis, pengukuran data, dan pembuatan kesimpulan. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah menemukan hubungan antarvariabel yang diuji, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2018:7).

Adapun penelitian ini menguji dua variabel yaitu variabel independent (X) dan variabel dependent (Y). Variabel independent dalam penelitian ini adalah pelayanan sedangkan variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linier sederhana yang mana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) (Sugiyono,2010:34). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana

untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian oleh peneliti adalah Jl. Veteran Sungai Bilu No.101, Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236. Adapun alasan peneliti memilih lokasi BMT Ugt Nusantara Banjarmasin adalah karena dirasa potensial dan dekat dengan pasar kuripan dan dekat dengan pemukiman masyarakat, dengan lokasi yang cukup strategis ini mempermudah masyarakat menjangkaunya.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi penelitian merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data dari penelitian (Sugiono, 2015:40). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari BMT Antasari Banjarmasin yang berjumlah sekitar 165 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan (Suryani, 2015:192). Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu

untuk diteliti dan digeneralisasikan terhadap populasi.

Dihitung berdasarkan rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *Error* level 10%

Dalam penelitian ini populasinya ialah nasabah dari BMT Ugt Nusantara Banjarmasin yang berjumlah 165 orang, dengan error level 10% maka perhitungan sampel ny sebagai berikut:

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

$$n = \frac{165}{1 + 165(10\%)^2}$$

$$n = \frac{165}{1 + 165(0,1)^2}$$

$$n = \frac{165}{1 + (165 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{165}{1 + 1,65}$$

$$n = \frac{165}{2,65}$$

n = 62,26 dibulatkan menjadi 60

Dengan demikian sampel dari populasi 165 orang adalah 62,26 dan dibulatkan menjadi 60 orang.

#### **D. Data dan Sumber Data**

1. Data adalah sesuatu yang dapat membagi informasi data, menggambarkan keadaan dan bukti fakta untuk mendukung penelitian. Data yang digunakan merupakan data diskrit yang berasal dari data kuantitatif yang juga merupakan data masukkan dalam pengukuran. Adapun sumber data yang dipakai adalah:

- a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil langsung dari responden penelitian dengan menggunakan kuesioner. Sumber data yang dipakai dan didapat adalah pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara.

- b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diambil secara tidak langsung, antara lain melalui artikel dan jurnal. Sumber data ini juga digunakan sebagai bahan tambahan dan pendukung untuk proses analisis.

2. Sumber Data

Untuk memperoleh data tersebut diatas, maka diperlukan sumber data sebagai berikut:

- a. Responden, yaitu nasabah dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin
- b. Informan, yaitu orang-orang yang membantu dalam memberikan informasi tentang data yang digali seperti karyawan BMT UGT Nusantara Banjarmasin.
- c. Dokumentasi, yaitu semua catatan atau arsip yang memuat data-data

atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini yang berasal dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### 1. Angket/kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data, yang dimana digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan dan keinginan responden (Sugiyono, 2016:142). Pertanyaan yang digunakan bersumber dari tiap-tiap indikator variabel yang diteliti.

#### 2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpul data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Juliansyah Noor, 2011:140).

Observasi dilakukan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Observasi dilakukan dengan mengamati apa saja yang menjadi masalah nasabah sehingga kurang merasa puas di BMT tersebut.

#### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah bagian dari sebuah karya tulis ilmiah yang

memuat pembahasan-pembahasan penelitian terdahulu dan referensi ilmiah yang terkait dengan penelitian yang dijelaskan oleh penulis dalam karya tulis tersebut.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) dengan skala likert yang memuat beberapa pertanyaan dan pernyataan terkait penelitian yang dibagikan kepada nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Penggunaan skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok mengenai fenomena sosial yang ada. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki lima pilihan jawaban, yaitu:

**Tabel 3.1**

#### **Instrumen Penelitian**

No	Keterangan	Angka
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### **G. Variabel Penelitian**

Variabel adalah suatu objek pengamatan penelitian atau konsep yang mengandung variasi nilai. Variabel penelitian dapat dilihat dari dua sudut peran dan sifat. Dilihat dari segi perannya, variabel ini dapat dibedakan ke dalam dua jenis yaitu:

### 1. Variabel Independen (X)

Variabel independen yaitu disebut juga dengan variabel yang mempengaruhi. Artinya variabel yang berperan memberi pengaruh ke variabel lain. Dalam hal ini, variabel yang mempengaruhi adalah pelayanan

### 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi. Kepuasan Nasabah (Y) adalah variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Pengumpulan Data

#### a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar atau konstruk pelayanan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini biasanya dilakukan untuk membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan tingkat signifikan 10% dari *degree off freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  yang dimana  $N$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  merupakan jumlah variabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, dan begitu pun sebaliknya (Zulkifli, 2009:87).

#### b. Uji Reabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil

suatu pengukuran dapat dipercaya. Semakin tinggi nilai reliabilitas suatu instrumen maka semakin tinggi pula kepercayaan instrumen tersebut. Uji reliabilitas yang digunakan untuk mengukur instrumen tes berbentuk soal esai dan angket menggunakan uji statistik Alpha Cronbach.

Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel apabila jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ .

Kesalahan dari nilai kuesioner dapat mencerminkan tingkat pengaruh keputusan konsumen secara handal, penelitian ini dilakukan harus menunjuk tingkat kehandalan data yang tinggi. Koefisien Cronbach Alpha merupakan suatu alat analisis penelitian yang kehandalan dari suatu skala yang dibuat. Dengan cara ini untuk menghitung korelasi skala yang dibuat dengan seluruh variabel yang ada, dengan angka koefisien yang diterima yaitu diatas 0,6 (Duwi Priyanto, 2014:64).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas dapat dilihat dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan bebas keduanya terdistribusi normal atau tidak.



Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak maka dapat dideteksi dengan melihat normality Probability Plot. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Singgih Santoso, 2010:214).

b. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan nilai residualnya.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana adalah suatu metode analisis yang

dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Iqbal Hakim,2003:269). Dengan persamaan umum Regresi Linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = variabel independen yaitu pelayanan

Y = variabel dependen yaitu kepuasan nasabah

a = Konstanta yaitu nilai Y bila X= 0

b = Koefisien regresi yaitu perubahan Y jika X berubah satu satuan

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,05.51 Besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

c. Uji t statistik

Pengujian t statistik adalah pengujian terhadap masing-masing variabel independen. Uji t akan dapat menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (secara parsial) terhadap variabel dependen

(Sally Garar, 2005:20).

Kriteria pengujian:

- 1)  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT Ugt Nusantara Banjarmasin.
- 2)  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT Ugt Nusantara Banjarmasin.