

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan teknik statistik, yaitu seperangkat metode untuk mengumpulkan, mengelola, menyajikan, menganalisis, serta menafsirkan data guna mendukung pengambilan keputusan secara sistematis dan objektif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penggunaan instrumen penelitian yang telah disusun sebelumnya.

Analisis kuantitatif merupakan teknik analisis yang diterapkan pada data berbentuk numerik. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SPSS for Windows* versi 26 sebagai alat analisis statistik..

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan bertempat di BMT Khairul Amin Jl. Keraton Tengah No. 12A RT.6 RW.2 Kel. Keraton Kec. Martapura, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan Telp (0511) 4722226. Alasan memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian karena Kantor BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura ini menjadi kantor BMT terbaik nomor 1 di Kabupaten Banjar (wawancara manajer BMT Khairul Amin, 2026).

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura pada tahun 2025-2026 yang digabungkan antara nasabah pembiayaan dan nasabah tabungan yaitu berjumlah 1.909 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk dapat diukur atau diamati karakteristiknya (Silaen, 2018, hlm. 1–402) Dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, Ada kriteria sampel yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Nasabah aktif di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura.
- b) Nassabah yang akan, sedang, maupun sudah melakukan transaksi di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik pengambilan sampel dari anggota populasi berdasarkan kriteria yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2019, hlm. 81). Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%. Perhitungannya sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Besarnya Sampel

N = Populasi (1.909)

e = Tingkat *error* (dalam penelitian ini 10%)

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{1.909}{1+(1.909)(0,1)^2} \\ &= \frac{1.909}{20,09} \\ &= 95,022 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah 95 orang. Dengan demikian bahwa sampel random yang akan peneliti ambil dapat dibulatkan menjadi 100 orang responden.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung dan menggunakan google form secara daring kepada nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang dimiliki BMT, seperti profil lembaga, visi misi, struktur organisasi, serta laporan kegiatan, dan juga dari literatur berupa buku, jurnal, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan faktor utama untuk menentukan metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber primer berasal dari nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura yang menjadi informan utama karena merasakan langsung kualitas pelayanan. Sementara itu, sumber sekunder diperoleh literatur yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan Skala Likert pada kuesioner, menurut Sugiyono Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang ataupun sekelompok orang (Sugiyono, 2019, hlm. 92). Setiap jawaban dari responden memiliki nilai dari yang sangat positif hingga sangat negative. Skala ini dirancang dengan maksud untuk menilai setiap individu berdasarkan dimensi yang seragam, di mana setiap individu diposisikan dalam suatu rangkaian kontinum yang ditentukan oleh butir-butir pernyataan yang tersedia. Adapun keterangan skala pengukuran dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Skor Berdasarkan Skala Likert.

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2019, hlm. 93)

F. Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian merupakan segala sesuatu yang peneliti tetapkan untuk dipelajari dan mendapatkan informasi terkait hal tersebut yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Indikator Variabel.

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X) (Priyanto et al., 2021, hlm. 178–194)	<i>Compliance</i> (Kepatuhan Syariah)	<i>Likert</i>
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	
	<i>Emphaty</i> (Empati)	
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	
Kepuasan Nasabah (Y) (Fikri et al., 2022, hlm. 163–173)	Perasaan Puas	<i>Likert</i>
	Minat untuk berkunjung kembali	
	Merekomendasikan kepada orang lain	

Sumber: Data dari berbagai sumber, 2026.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan kepada para responden, yang selanjutnya diminta

untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Senada dengan hal itu, Sugiyono berpandangan bahwa kuesioner pada dasarnya adalah sebuah instrumen pengumpulan data di mana peneliti menyebarkan daftar pertanyaan maupun pernyataan kepada responden, baik dalam bentuk lembaran fisik maupun secara daring melalui tautan google form. Dalam konteks penelitian ini, instrumen kuesioner tersebut disebarkan kepada Nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura.

Adapun BluePrint Kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Blueprint Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Kualitas Pelayanan (X)	Compliance	Kepatuhan syariah	8, 9, 10, 11	4
	Assurance	Jaminan & kepercayaan	12, 13, 14, 15	4
	Reliability	Kehandalan layanan	16, 17, 18, 19	4
	Tangibles	Bukti fisik	20, 21, 22, 23	4
	Empathy	Perhatian individual	24, 25, 26, 27	4
	Responsiveness	Daya tanggap	28, 29, 30, 31	4
Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan Puas	Kepuasan produk & layanan	32, 33	2
	Minat Berkunjung Kembali	Loyalitas kunjungan	34, 35	2
	Merekomendasikan	Word of mouth	36, 37	2

Sumber: Diolah peneliti, 2026

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan berbagai informasi atau variabel yang tercantum dalam catatan, buku-buku referensi yang memuat teori, pendapat, dalil, maupun ketentuan hukum yang relevan dengan topik yang diteliti (Suharsimi, 2012, hlm. 20). Dokumen ini bisa berupa laporan statistik, maupun laporan tahunan yang menyajikan data kuantitatif..

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur secara tepat dan akurat terhadap variabel yang diteliti. Validitas menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian, sehingga instrumen tersebut benar-benar dapat mengungkapkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila setiap butir pertanyaan di dalamnya mampu merepresentasikan dan mengukur konstruk yang hendak diteliti (Hasyim et al., 2021, hlm. 365–370).

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel pada derajat kebebasan (df) = $n - 2$ dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila r hitung $>$ r tabel maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila r hitung $<$ r tabel maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan secara berulang dalam kondisi yang relatif sama. Dengan kata lain, suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item-item pertanyaan menunjukkan tingkat konsistensi dan kestabilan dari waktu ke waktu. (Hasyim dkk., 2021, hlm. 365–370).

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan ketentuan:

- 1) Apabila Cronbach's Alpha $>$ 0,60 berarti reliabel
- 2) Apabila Cronbach's Alpha $<$ 0,60 berarti tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat analisis statistik sehingga hubungan antar variabel dapat dianalisis dengan baik. Menurut (Sugiyono, 2019, hlm 58), uji asumsi klasik mencakup beberapa pengujian, di antaranya uji normalitas dan uji

heteroskedastisitas. Oleh karena itu, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut guna memperoleh model regresi yang tepat, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar data yang digunakan memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dalam analisis regresi..

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah distribusi data pada variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi mengikuti pola distribusi normal. Suatu model regresi dianggap memenuhi asumsi dasar apabila data yang mendasarinya berdistribusi normal atau paling tidak mendekati kondisi tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilaksanakan menggunakan pendekatan One Sample Kolmogorov-Smirnov. Kriteria keputusan yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi yang diperoleh melampaui angka 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 mengindikasikan bahwa data tidak memenuhi asumsi normalitas. (Priadana & Muis, 2016, hlm. 226)

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya ketidakteraturan varians dari residual antar satu observasi ke observasi lainnya dalam suatu model regresi. Apabila varians residual yang dihasilkan dari setiap observasi menunjukkan nilai yang tetap dan tidak berubah-ubah, maka kondisi

semacam itu dikenal dengan istilah homoskedastisitas.. Sebaliknya, apabila varians residual berbeda-beda, maka kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas (Sunarto et al., 2018, hlm. 104) .Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot. Jika pada grafik scatterplot titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

Adapun dasar penilaian pada grafik scatterplot adalah sebagai berikut:

1. Apabila terdapat pola tertentu pada penyebaran titik, misalnya membentuk pola yang teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka hal tersebut mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas.
2. Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan suatu pendekatan statistik yang digunakan untuk menelaah keterkaitan yang bersifat linier antara satu variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Metode ini diterapkan guna mengidentifikasi pola arah hubungan yang terbentuk di antara kedua variabel tersebut, yakni apakah hubungan yang terjalin

bersifat searah (positif) atau berlawanan arah (negatif). Selain itu, teknik ini juga berfungsi untuk memprediksi besaran nilai variabel terikat sebagai respons atas perubahan yang terjadi pada variabel bebas, baik dalam kondisi peningkatan maupun penurunan nilainya. Umumnya, analisis regresi sederhana menggunakan data dengan skala interval atau rasio. Rumus regresi:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah
X	= Kualitas Pelayanan
a	= Nilai variabel jika X bernilai 0
bX	= Koefisien regresi
e	= error term (variabel pengganggu)

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengetahui persamaan persamaan yang ada antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas yang terdapat dalam model regresi secara sendiri-sendiri memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan sejauh mana satu variabel independen secara individual mampu menjelaskan variasi pada

variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dengan ketentuan degree of freedom (df) = $n - k - 1$ pada tingkat signifikansi 5% (0,05).

Dalam uji parsial ini terdapat beberapa ketentuan yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

1. Apabila nilai probabilitas (signifikansi) < 0,05 atau nilai **t hitung > t tabel**, maka **H_0 ditolak** dan **H_a diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara individual memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
2. Apabila nilai probabilitas (signifikansi) > 0,05 atau nilai **t hitung < t tabel**, maka **H_0 diterima** dan **H_a ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara individual tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan model yang dibangun dalam menggambarkan keragaman yang terdapat pada variabel terikat. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai R^2 yang diperoleh dalam suatu analisis, maka semakin besar pula kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas dalam menjelaskan dan mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi berada pada rentang antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 mendekati angka 1, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 berada di bawah 0,5, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen tergolong rendah.

I. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan, maka untuk keperluan pengujian secara statistik digunakan hipotesis statistik sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linier sederhana. Hipotesis statistik tersebut dirumuskan sebagai berikut:

- **H_0 ($\beta = 0$):** Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- **H_a ($\beta \neq 0$):** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

J. Tahapan Penelitian

1. Tahap Awal

Pada tahap awal, pada tanggal 5 Juli 2025 peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah di BMT Khairul Amin

Berkah cabang Martapura. Masalah yang ditemukan kemudian dirumuskan dalam latar belakang masalah dan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan proses utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner atau angket kepada nasabah yang menjadi sampel penelitian untuk mencari informasi yang dibutuhkan penulis.

3. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data, penulis melakukan identifikasi masalah yang ada. Selanjutnya, melakukan analisis masalah yang tujuannya agar penulis mendapatkan gambaran bagaimana bentuk penyelesaian dalam penelitian ini. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang berguna bagi penulis, institusi maupun masyarakat.

4. Tahap Analisis Data dan Interpretasi Hasil

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk tabulasi dan pengelompokkan data. Kemudian, analisis menggunakan Software SPSS untuk menguji data yang telah diperoleh dan berhasil dikumpulkan dari sampel penelitian.

5. Tahap Akhir Kesimpulan

Tahapan terakhir yakni menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang memuat usulan dan rancangan perbaikan