

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan statistika. Pendekatan yang digunakan adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel.¹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yaitu di Kabupaten Hulu Sungai Utara di lingkungan Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an (STIQ) Amuntai. STIQ adalah perguruan tinggi yang terdiri dari satu fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Ada dua jurusan yaitu; (1). Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA), (2). Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI). Kampus tersebut terletak di Jl. Rakha. Desa Pakapuran, Kecamatan Amuntai Utara. Kode Pos 71471.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), cet. 23, hlm. 82.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian. *The collection, or set, of all individual, objects, or measurement whose properties are being studied.*² Adapun populasi penelitian ini adalah Mahasiswa STIQ Amuntai jumlah keseluruhan sebanyak 616 mahasiswa yang terhitung aktif pada semester ganjil tahun akademik 2016/2017.

*A sample is a subset of a population or public.*³ Sampel adalah pengambilan subjek penelitian dengan cara menggunakan sebagian dari populasi yang ada.⁴ Sampling random (*probability sampling*), yaitu pengambilan contoh secara acak (*random*) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵ Sampel penelitian ini diambil secara acak sesuai dengan keperluan penelitian karena jumlah populasi yang terbilang besar. Maka rumus yang digunakan untuk menentukan sampel adalah rumus *slovin*.⁶

$n = N$

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

Keterangan:

²Daoglas a. Lind, etal, *Statistical techniquesin bussinesand Economic*, (New York: Mcgraw-Hill Irwin, 2005), hlm. 132.

³Dani Attimore, etaal, *Public Relations the Professionand the Practies*, (New York: The Mcgraw-HilCompanies, 2004), hlm. 102.

⁴Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: PT Glora Aksara Pratama, 2009), cet. 2, hlm. 93.

⁵Sugiyono, *loc. Cit.*

⁶Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), cet. 11, hlm. 78.

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah seluruh anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran, ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel) = 10%.

$n = 616$

$$\frac{1}{1 + 616(10\%)^2}$$

= 99,83 (dibulatkan menjadi 100 orang)

Dari data diatas diketahui jumlah populasi yaitu 616 orang, dengan menggunakan rumus *slovin* maka dapat disimpulkan sampel yang ditarik yaitu sebanyak 100 orang mahasiswa.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah catatan keterangan sesuai bukti kebenaran, bahan-bahan yang dipakai sebagai dukungan penelitian. Data yang dimaksud meliputi:

- a. Data responden berupa Nama, Jenis kelamin, Jurusan, semester dan pendapatan orang tua perbulan.
- b. Data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

2. Sumber Data

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari sumbernya. Dalam penelitian kuantitatif, sumber data ini disebut “responden”, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data

penelitian. Responden dalam penelitian ini, yaitu mahasiswa STIQ yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷ Angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, yang ditunjukkan untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikembalikan ke peneliti. Angket dibagikan kepada para responden yang berjumlah 100 orang mahasiswa.

Pengambilan responden untuk angket berdasarkan teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Maksudnya siapa saja yang ada dan dia berstatus mahasiswa STIQ Amuntai, maka dia bisa dijadikan responden.

⁷Sogiyono, *op. cit.*, hlm. 142.

F. Desain Pengukuran

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁸

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Bila,

SP diberi skor : 4

P diberi skor : 3

TP diberi skor : 2

STP diberi skor : 1

⁸Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 71.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *AlphaCronbach's* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach0* sampai 1.⁹

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas

⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 97.

dengan *reng* yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:¹⁰

1. Nilai *alphacronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *alphacronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *alphacronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai *alphacronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai *alphacronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel, adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersebut variabel *dependent*, variabel *independent*, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal.¹¹

Cara mendeteksi dengan menggunakan *histogram regression residual* yakni distribusi data dengan berbentuk lonceng dan juga pada diagram

¹⁰ *Ibid*, hlm. 97.

¹¹ Duwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: Mediakom, 2010), hlm 71.

normal *P- plot regression standardized* yang menggambarkan keberadaan titik-titik di sekitar garis pada *scatter plot* tampak titik-titik yang menyebar yang kesemuanya menunjukkan model berdistribusi normal.¹²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaannya varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk mengetahuinya akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *spearman' rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual dengan masing-masing variabel *independent*. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.¹³

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antara variabel *independent* yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi yang tinggi atau variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel

¹² Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 69.

¹³ *Ibid*, hlm. 84.

bebas sama dengan nol,¹⁴ maka terjadi multikolinearitas. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel *independent*, karena koefisien regresi hasil estimasi dapat berfluktuasi (tidak tetap) dari sampel ke sampel, menjadi berisiko jika memakainya sebagai indikator kepentingan relatif variabel prediktor.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dapat dilihat dari *variance inflation factor* (VIF) factor pertambahan ragam data memenuhi syarat jika *variance inflation factor* (VIF) lebih kecil dari 10, karena pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolonearitas dengan variabel bebas lainnya.¹⁵

3. Analisis Statistik dengan Regresi Linier Berganda.

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel indepenen (dimensi kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian,dan kualitas) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini angka signifikan 5% atau 0,5% sebagaimana yang telah disepakati sosial. Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *fos windows* model persamaan regresi linier berganda.

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

¹⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 57 .

¹⁵ Duwi Priyanto, *op. cit*, hlm. 81.

Keterangan:

Y	: Kepuasan Nasabah
X1	: Dimensi Kinerja
X2	: Dimensi Keandalan
X3	: Dimensi Kemudahan
X4	: Dimensi Kesesuaian
X5	: Dimensi Kualitas
a	: Nilai konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien korelasi ganda
e	: error

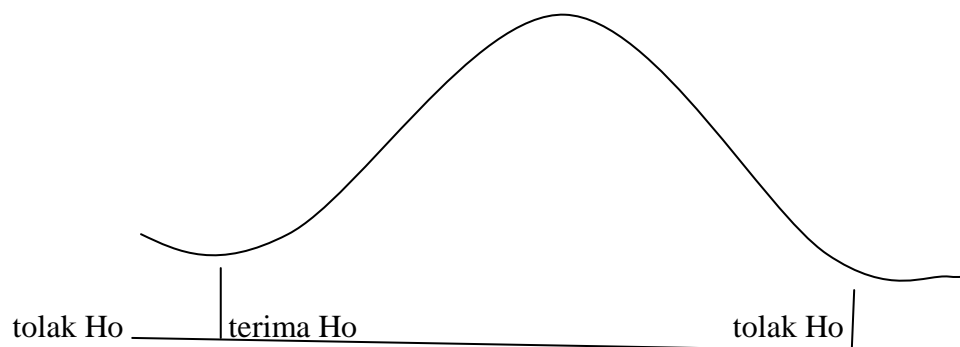
H. Pengujian hipotesis

Untuk menguji hipotesa maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji, yaitu:

1. Pengujian hipotesis secara simultan (uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1)(n-k). Seperti gambar dibawah ini :

Gambar 3.1



Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Ho :Tidak terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Ha :Terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

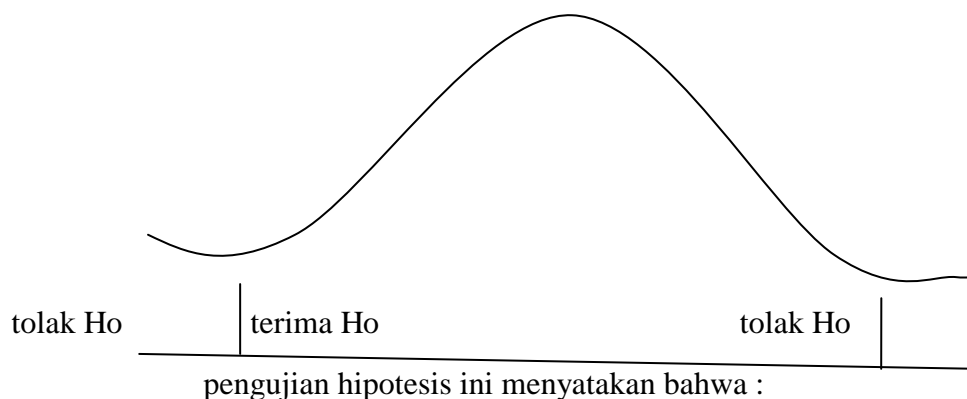
Kriteria pengujian:

- Dengan *level of significany* (α) = 0,05
- *Degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k)
- Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$
- Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

2. Pengujian hipotesis secara parsial (uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi, masing-masing variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1)(n-k). Seperti gambar dibawah ini :

Gambar 3. 2



Ho :Tidak terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Ha :Terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Kriteria pengujian:

- Dengan *level of significany* (α) = 0,05
- *Degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k)
- Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$
- Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Nilai koefisien korelasi r berkisar antara antara -1 sampai +1, kriterianya sebagai berikut :

- a. Jika nilai $r > 0$ artinya terjadi hubungan yang linear positif antara variabel *independen* dan variabel *depeden*.
- b. Jika nilai $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linear negatif antara variabel *independen* dan variabel *depeden*.

- c. Jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel *independen* dan variabel *dependen*.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y yang dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.