

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif atau dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta, Jl. Rotowijayan No. 15, Kadipaten, Kraton, Kota Yogyakarta 55132.

¹Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung* : Alfabeta hal : 7

C. Populasi dan sampel

1. Populasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya². Dalam penelitian ini populasinya adalah anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera. Jumlah anggota ada 1300 orang anggota.

2. Sampel.

Sampel adalah bagian dari 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 itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)³. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu⁴.

² Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta hal 80

³ Ibid, hal : 81

⁴ Ibid, hal : 82

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin⁵. Sebagai berikut :

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

Dimana : n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e² : taraf kesalahan 10%

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{1300}{1 + 1300(0,1)^2}$$

$$n = 92,85$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang (responden).

Pada dasarnya nasabah BMT Artha Sejahtera sama dengan BMT yang lainnya. Nasabah yang ada di BMT ini terdiri dari 2 yaitu nasabah simpan (penghimpunan), dan nasabah pinjam (pembiayaan). jumlahnya pun cukup seimbang 50 : 50 antara nasabah penghimpunan dan pembiayaan.

⁵ Purnama Sari & Bahrum Jamil, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan* : Jurnal Administrasi Publik 4 (1) 2016, Universitas Medan Area, Hal : 3

D. Metode pengumpulan data

1. Kuesioner (Angket).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.⁶

2. Observasi.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.⁷

⁶ Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta hal : 142

⁷ Ibid, hal : 145

E. Definisi Konsep dan Variabel.

1. Definisi Konsep.

Secara konseptual yang dimaksud dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998), kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁸
- b. Kepuasan anggota/konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁹

⁸ M.N. Nasution, 2010, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia, hal : 47

⁹ Daryanto & Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Bintoro (ed.), Yogyakarta: Gava Media Hal : 90

2. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰

a. Variabel bebas (independent) (X).

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹¹ Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu :

1) Daya tanggap / kesigapan.

Yaitu keinginan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan sigap kepada anggotanya.

2) Keandalan.

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan para anggota.

3) Jaminan.

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan kepada anggotanya.

4) Empati / perhatian.

Yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus kepada semua anggotanya.

¹⁰Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta hal : 38

¹¹ Ibid, hal : 39

5) Bukti fisik.

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

b. Variabel terikat (dependent) (Y).

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹² Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan anggota, Adalah suatu penilaian yang diberikan oleh anggota KJKS BMT Artha Sejahtera setelah menggunakan jasa pelayanan BMT.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah : tetap loyal, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk, bersedia membayar lebih, dan memberi masukan.¹³

¹² Ibid, hal : 39

¹³ Rizal Wahyu Kusuma. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Somorset Surabaya Hotel*. (Surabaya: Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 4 No. 12, Desember 2015. STIESIA Surabaya. Hal : 5)

F. Analisa data.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau narasumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hiotesis yang telah diajukan.¹⁴

1. Analisis Deskriptif.

Analisis Deskriptif adalah yang menggambarkan dan menganalisis kelompok data yang diberikan tanpa penarikan kesimpulan mengenai kelompok data yang lebih besar.¹⁵

Statistik deskriptif adalah fase statistik yang hanya menggambarkan dan menganalisis kelompok data yang diberikan tanpa penarikan kesimpulan mengenai kelompok data yang lebih besar. Intinya hanya menyangkut pengumpulan, penyajian, dan penganalisisan data.¹⁶

¹⁴ Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta hal 147

¹⁵ Nar Heryanto & Akib Hamid. 2011. *Buku Materi Pokok Statistika Dasar*. Jakarta : Universitas Terbuka, hal : 1.3

¹⁶ Ibid, hal : 1.9

2. Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas.

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi $(r) < 0,05$.¹⁷

b. Uji Reliabilitas.

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Nilai yang digunakan untuk mengukur instrument menggunakan nilai *cronbach alpha*. Secara empiris, diberikan ketentuan bahwa *cronbach alpha* $> 0,6$ mengindikasikan reliabilitas konsistensi internal yang tidak memuaskan.¹⁸

Jika alpha atau r hitung:

- 1) 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
- 2) 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
- 3) kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

¹⁷ Susanto & Arriza Rifahdi Aulia. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, Kepuasan Pelanggan dan Citra terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di DIY*. (Yogyakarta: Artikel UMY, 2015, hal : 5)

¹⁸ Ibid, hal : 6

3. Analisis Kuantitatif.

a. Analisis Regresi Linear berganda.

Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi yang melibatkan satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel independent (bebas).¹⁹

Rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan anggota

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

X_1 = Kesigapan/daya tanggap

X_2 = Kehandalan

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati/perhatian

X_5 = Bukti fisik

b. Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Nilai R^2 yang mendekati angka 1 berarti model yang digunakan sangat tepat dan jika nilai R^2 yang

¹⁹ Staff Asisten Ekonometri, 2017. *Buku Panduan Praktikum Ekonometri*. Yogyakarta : Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian, UMY. Hal : 13

mendekati angka 0 berarti model yang digunakan kurang tepat.²⁰

4. Pengujian hipotesis

a. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas berpengaruh terhadap variabel dependent. dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa.²¹

b. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).²²

²⁰ Ibid, hal : 11

²¹ Ibid, hal : 15

²² Ibid, hal : 14