

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. OBJEK PENELITIAN**

Objek penelitian adalah hal yang akan dibahas dalam penelitian (Sugiyono, 2009). Objek dalam penelitian ini adalah pedagang di Pasar yang berada di kota Yogyakarta yang meliputi pasar Beringharjo, Gamping, Niten, Ngoto, Kluwih, dan Serangan. Peneliti memilih pedagang yang ada di pasar tersebut karena banyak pedagang yang telah menjadi nasabah BMT. Peneliti menganggap bahwa pedagang di pasar tersebut merupakan objek yang tepat karena sebagian besar pedagang merupakan masyarakat yang membutuhkan jasa keuangan dalam menjalankan bisnisnya. Selain itu, karena BMT lebih mendorong masyarakat menengah ke bawah. Di samping alasan tersebut, pasar-pasar tersebut memiliki lokasi yang dekat dengan kantor BMT serta mudah dijangkau oleh peneliti.

#### **B. JENIS DATA**

Peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan penelitian ini. Data primer yang digunakan diambil secara langsung dari sample melalui penyebaran kuisioner. Wawancara juga dilakukan pada beberapa pedagang yang telah menjadi nasabah BMT untuk mendukung data.

#### **C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Agar relevan dengan desain penelitian maka dalam mengambil sampel penelitian ini memilih teknik *purposive sampling*. Dengan teknik ini peneliti bisa benar-benar mendapatkan sampel yang sesuai dengan penelitian yang

akan dilakukan. Teknik *purposive sampling* dikenal sebagai teknik yang menentukan kriteria, ciri-ciri dari sampel. Pemilihan sampel menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Pedagang pasar di Yogyakarta.
2. Menjadi nasabah di BMT.
3. Menggunakan produk pembiayaan dari BMT.

#### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Penelitian ini akan mengolah data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner. Dengan penyebaran kuisisioner diharapkan peneliti mendapatkan informasi dan keterangan yang dibutuhkan dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi. Kuisisioner berisi pernyataan-pernyataan secara tertulis di kertas dan diberikan langsung kepada nasabah BMT untuk dijawab.

Untuk mengantisipasi kekurangan informasi yang didapatkan dari kuisisioner maka peneliti juga melakukan wawancara. Wawancara ditujukan langsung pada beberapa nasabah BMT. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan dan mendapatkan informasi secara lisan.

Kedua cara untuk mengumpulkan data tersebut dilakukan dengan cara peneliti bertemu langsung dengan nasabah BMT. Untuk memastikan bahwa responden benar-benar nasabah BMT dan untuk mempermudah mendapatkan data maka dilakukan kerjasama dengan pihak marketing BMT yang berhubungan langsung dengan nasabah di beberapa pasar dengan menemui bersama.

## **E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

Atribut seseorang atau suatu objek yang mempunyai keberagaman dengan yang lain baik itu antarorang maupun antarobjek disebut variabel. Variabel juga bisa berupa atribut tentang keilmuan atau suatu kegiatan (Sugiyono, 2011). Berdasarkan keterkaitan sebab akibat terdapat dua kategori variabel, yaitu variabel independen (X) yaitu variabel bebas dan variabel dependen(Y) yaitu variabel terikat. Berikut definisi masing-masing variabel :

### **1. Variabel independen**

#### **a. Religiusitas**

Religiusitas merupakan prinsip yang mengatur kondisi manusia ataupun suatu hal yang ghaib, yang berhubungan dengan akhlak atau etika dan interaksi antarmanusia di kehidupannya (Ancok dan Suroso, 1994). Kuisisioner dengan skala likert 5 poin digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian. Nasabah diberi 5 pilihan untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 5 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 1. Kuisisioner untuk menguji religiusitas diangkat dari penelitian Khotimah (2013) yang telah diperbaharui. Butir-butir pertanyaan sesuai dengan 5 dimensi dalam religiusitas, yaitu keyakinan, praktik agama, pengetahuan, pengalaman dan konsekuensi.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang dibahas pada penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya BMT dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah (Ancok dan Suroso, 1994). Kuisisioner dengan skala likert 5 poin digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian. Nasabah diberi 5 pilihan untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 5 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 1. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan kuisisioner Pamungkas (2017) yang telah diperbaharui agar lebih relevan. Butir-butir pertanyaan sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, empati, reliabilitas, bukti fisik dan jaminan.

c. Atribut produk

Manfaat suatu produk akan disampaikan oleh atribut-atribut produk seperti kualitas, fitur, gaya dan desain. Kuisisioner dengan skala likert 5 poin digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian. Nasabah diberi 5 pilihan untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 5 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 1. Pengukuran atribut produk menggunakan kuisisioner Pamungkas (2017) yang telah diperbaharui agar lebih

relevan. Butir-butir pertanyaan untuk mengukur atribut produk berdasarkan kualitas produk, fitur produk, gaya dan desain produk.

d. Kualitas komunikasi

Kualitas komunikasi yang akan diukur adalah baik buruknya proses yang dilakukan BMT kepada masyarakat untuk saling membagi informasi sehingga bisa mencapai pemahaman yang sama. Kuisisioner dengan skala likert 5 poin digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian. Nasabah diberi 5 pilihan untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 5 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 1. Pengukuran kualitas komunikasi menggunakan kuisisioner Pamungkas (2017) yang telah diperbaharui agar lebih relevan. Butir-butir kuisisioner berhubungan dengan hal-hal yang menentukan keefektifan suatu komunikasi yang meliputi audiens target, tujuan komunikasi, saluran komunikasi, jumlah anggaran promosi, bauran promosi, hasil promosi, pengelolaan dan koordinasi proses komunikasi.

e. Beban Pembiayaan

Beban pembiayaan dalam penelitian ini adalah beban yang dikeluarkan oleh nasabah dalam kaitannya penggunaan produk di BMT. Kuisisioner dengan skala likert 5 poin digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian. Nasabah diberi 5 pilihan

untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 1 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 5. Pengukuran beban pembiayaan menggunakan kuisioner Pamungkas (2013) yang telah diperbaharui agar lebih relevan.

## **2. Variabel dependen**

Loyalitas nasabah adalah variabel dependen dalam penelitian ini. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan atau keberpihakan nasabah kepada BMT. Untuk mengukur variabel loyalitas nasabah menggunakan kuisioner dengan skala likert 5 poin. Nasabah diberi 5 pilihan untuk menjawab setiap butir pertanyaan, apabila nasabah memilih kolom SS (sangat setuju) bernilai 5 dan apabila nasabah memilih kolom STS (sangat tidak setuju) bernilai 1. Pengukuran kualitas komunikasi menggunakan kuisioner Pamungkas (2017) yang telah diperbaharui agar lebih relevan. Butir-butir pertanyaan sesuai dengan berbagai tahap yang menunjukkan ciri-ciri nasabah yang loyal, yaitu kognitif, afektif, konatif dan tindakan.

## **F. Uji Kualitas Instrumen Dan Data**

Baik atau tidaknya suatu data akan menentukan bermutu atau tidaknya suatu hasil penelitian (Nazaruddin 2015). Baik atau tidaknya suatu data tergantung dari kualitas Instrumen. Untuk melakukan uji kualitas instrumen dan data, penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk pengujian kualitas data. Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang dapat dilaporkan dengan data yang terjadi pada objek penelitian oleh peneliti ( Sugiyono, 2011). Uji validitas data adalah proses untuk menentukan apakah suatu pengujian benar-benar mengukur hal yang seharusnya diukur. Data dikatakan valid apabila pertanyaan kuisioner yang diberikan kepada responden mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas berguna untuk memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti (Nazaruddin, 2015).

Menurut Nazaruddin (2015) kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut :

- a. Apabila masing-masing item memiliki *factor loading*  $> 0,5$  maka alat ukur dikatakan valid.
- b. Apabila masing-masing item memiliki *factor loading*  $< 0,5$  maka alat ukur dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini untuk menguji tingkat besarnya suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Bisa pula dikatakan untuk menunjukkan hasil pengukuran yang bisa dipercaya. Fungsi dari pengujian ini untuk memperoleh data yang tepat dengan tujuan suatu penelitian (Nazaruddin, 2015).

Dalam uji reliabilitas menggunakan uji reliabilitas formulasi *cronbach*, dengan kriteria :

- 1) Apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan reliabel.
- 2) Apabila nilai *cronbach alpha* lebih kecil dari dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan tidak reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Ada 3 uji asumsi klasik yang akan digunakan oleh peneliti , meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

- 1) Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal (Nazaruddin, 2015). Uji *kolmogorov smirnov* adalah cara yang dipilih dalam uji normalitas. Data yang memiliki distribusi normal adalah data yang memiliki nilai signifikansi lebih besar dari alpha 5% atau 0,05.
- 2) Uji multikolinieritas berguna untuk menguji apakah antara variabel independen dalam penelitian ada hubungan linier (Nazaruddin, 2015). Pendeteksian multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *variance inflation factors* (VIF). Data yang tidak terkena multikolinieritas adalah data yang memiliki nilai VIF di bawah 10.
- 3) Uji heteroskedastisitas berguna untuk menguji apakah ada perbedaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pengujian heteroskedastisitas biasanya menggunakan uji *glejser*. Dalam melakukan uji *glejser* peneliti harus meregresikan nilai *absolute* residual

dengan variabel independen dalam model penelitian. Data yang tidak terkena heteroskedastisitas adalah data yang memiliki nilai sigfinikansi lebih besar dari alpha 5% atau 0.05 (Nazaruddin, 2015).

### **G. Uji Hipotesis dan Analisis Data**

Untuk menguji hipotesis yang telah disusun, analisis regresi linier berganda dipilih oleh peneliti untuk pengidentifikasi pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini terdapat persamaan regresi berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 - b_5X_5$$

Dengan keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

X1 = Variabel Religiusitas

X2 = Variabel Kualitas layanan

X3 = Variabel atribut produk

X4 = Variabel kualitas komunikasi

X5 = Variabel beban pembiayaan

b1 = Koefisien regresi antara religiusitas dengan kualitas layanan

b2 = Koefisien regresi antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah

b3 = Koefisien regresi antara atribut produk dengan loyalitas nasabah

b4 = Koefisien regresi antara kualitas komunikasi dengan loyalitas nasabah

b5 = Koefisien regresi antara beban pembiayaan dengan loyalitas nasabah.

Dalam regresi linier berganda ada 3 pengujian untuk menguji hipotesis, yaitu :

1. Uji T (secara parsial)

Uji T digunakan untuk menguji seberapa besar variabel dependen dipengaruhi variabel independen secara individual (Ghozali, 2007).

- a. Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
- b. Ketentuan  $H_0$  diterima jika nilai signifikan  $\leq \alpha$ .

2. Uji F (secara simultan)

Menurut Ghozali (2007) uji F berguna untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

- a. Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
- b. Ketentuan  $H_0$  diterima jika  $p \text{ value} < \alpha$

3. Uji koefisien determinasi adjusted  $R \text{ square}$

Dalam uji linier berganda, uji koefisien determinasi adjusted  $R \text{ square}$  berguna untuk menguji berapa persen kontribusi pengaruh serentak antara variabel bebas terhadap variabel dependen. Jika  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Sugiyono, 2010).