

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka (Sugiyono,2015:78). Subjek dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan. Kemudian untuk penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis yang mengemukakan hipotesis dugaan sementara dari permasalahan yang akan dibahas. Dari asumsi variabel independen (kualitas layanan, kualitas produk dan *word of mouth marketing*) yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah melakukan pembiayaan).

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Regresi berganda sering digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis yang mengakibatkan dua atau lebih variabel bebas. Dan penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

B. Sumber Data

analisis data dilakukan secara kuantitatif, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara atau kuisioner (Ferdinand,2011). Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh dari hasil kuisioner tentang *word of mouth*, kualitas layanan, kualitas produk,dan keputusan nasabah pembiayaan yang disebarkan kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu nasabah pembiayaan murabahah BPRS Kotabumi Lampung Utara.

2. **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari organisasi atau perorangan. Data sekunder bentuknya berupa sumber pustaka yang mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh dari literatur yang relevan seperti majalah, surat kabar, buku referensi, jurnal, artikel, *website*, maupun keterangan dari kantor yang ada hubungannya dalam penelitian tersebut dan berkaitan dengan *word of mouth*, kualitas layanan, dan kualitas produk.

C. Penentuan Populasi dan Sampel

1. **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat diberikan kesimpulan. (Sugiyono,2015:80). Adapun populasi dari penelitian ini

adalah nasabah pembiayaan murabahah dalam Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi, Lampung Utara.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut (Sugiyono, 2015 :87). Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 278 anggota pembiayaan murabahah dengan jumlah sample 74 anggota pada BPRS Kotabumi Lampung Utara. Angka sample tersebut diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus *Solvin*. Perhitungan dilakukan dengan derajat kepercayaan 10% rumus *Solvin* :

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

Keterangan :

n : Jumlah Sample

N : Jumlah Populasi

e : Batas *Tolerance* kesalahan

Dengan hitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{278}{1 + 278 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{278}{1 + 2,78}$$

$$n = \frac{278}{3,78}$$

$$n = 73,5 \text{ atau } 74$$

Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non random sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *non random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang tidak semua anggota populasi diberi kesempatan untuk dipilih menjadi sampel, karena mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Narbuko,2007:114).

Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan tertentu (Sugiyono,2014:392). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi, Lampung Utara.

3. Lokasi

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah pada BPR Syariah Kotabumi, Lampung Utara yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No.181 Kotabumi Selatan, Lampung Utara.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono,2015:38)

A. *Word of mouth* (X1)

Word of mouth dapat diartikan sebagai komunikasi yang dilakukan konsumen yang telah melakukan pembelian dan menceritakan pengalamannya tentang produk atau pelayanan tersebut kepada orang lain, sehingga secara tidak langsung konsumen tersebut telah melakukan promosi yang dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan produk yang diceritakan pembicara tersebut. Indikator lawan bicara meliputi :

- 1) Keahlian lawan bicara
- 2) Kepercayaan terhadap lawan bicara
- 3) Daya tarik lawan bicara
- 4) Objektivitas lawan bicara
- 5) Niat lawan bicara

Tindakan setelah melakukan pembicaraan meliputi :

- a) Pencarian informasi
- b) Penyampaian kembali

B. Kualitas Layanan (X2)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan ialah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dan Keller, 2008). Implikasinya sama seperti kualitas produk dimana yang menilai pelayanan itu berkualitas atau tidak adalah pelanggan.

Indikator dari kualitas layanan diantaranya :

- 1) Bukti fisik (*Tangible*)
 - a) Fasilitas ruang tunggu nasabah
 - b) Sarana parkir
 - c) Penampilan karyawan
- 2) Keandalan (*Reliability*)
 - a) Kesesuaian produk
 - b) Ketepatan waktu
 - c) Menangani komplain
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - a) Kecepatan pelayanan
 - b) Kesiapan karyawan
- 4) Jaminan (*Ansurance*)
 - a) Sikap karyawan
 - b) Tata cara pelayanan
 - c) Komunikasi
- 5) Empati (*Emphaty*)

- a) Perhatian secara individu
- b) Permintaan maaf
- c) Kepedulian karyawan

C. Kualitas Produk (X3)

Kualitas produk (*product quality*) merupakan kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalamnya ketahanan, handal, kecepatan dan kemudahan dalam penggunaan (Kotler dan Armstrong,2008:79). Mutu produk dipakai untuk menyatakan tingkat kemampuan kerja suatu produk sesuai spesifikasi yang dijanjikan. Kualitas sebagai mutu dari sifat-sifat yang dideskripsikan dari dalam produk dan jasa yang bersangkutan (Kotler, 2007:83). Indikator pada kualitas produk diantaranya (Kotler dan Amstrong,2012) :

- 1) Proses pembuatan produk
- 2) Aspek penjualan
- 3) Perubahan permintaan konsumen
- 4) Peranan inspeksi (observasi)

D. Keputusan Nasabah (Y)

Pengambilan keputusan nasabah adalah suatu proses pengintegrasian dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Dalam konteks perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses konsumen melakukan penilaian terhadap pilihan yang diperlukan dan perlu untuk dipertimbangkan.

Menurut Engel et al dalam Sangadji dan Sopiah, (2013) indikator dalam mengambil keputusan pembelian diantaranya :

- 1) Pengenalan kebutuhan.
- 2) Pencarian informasi.
- 3) Evaluasi alternatif.
- 4) Keputusan pembelian.
- 5) Perilaku pasca pembelian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah hal yang sangat vital dalam suatu penelitian, karena itu ada beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data diantaranya :

- 1) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti membagikan angket yang berupa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan disebarkan kepada responden secara langsung. Dengan adanya angket tersebut diharapkan mampu mendapatkan hasil tanggapan konsumen mengenai *word of mouth marketing*, kualitas pelayanan, dan kualitas produk dan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan ijarah.

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono,2012: 329).

3) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden (Sugiyono, 2013:137). Wawancara yang digunakan yaitu wawancara tidak terstruktur atau terbuka. Wawancara terbuka yaitu bebas dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan digunakan. Pertanyaan diajukan kepada nasabah BPRS Kotabumi. Pelaksanaan wawancara dilakukan setelah nasabah mengisi angket kuisioner.

F. Uji Analisis Data

1) Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ukur dan bukan mengukur yang lain.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2011:52). Jika validitas tinggi, maka data yang akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Validitas suatu data diukur dengan membandingkan r hitung (*correlation item total correlation*) dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Kriteria untuk penilaian uji validitas jika r hitung $>$ r tabel, dan nilai positif maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, dan nilai negatif maka pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali,2011:53)

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2011:41). Sehingga semakin tinggi tingkat reliabilitas

suau alat pengukur maka semakin stabil juga alat pengukur tersebut.

Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Untuk menilai reliabel tidaknya suatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasikan r hitung dengan r tabel apabila r hitung $> r$ tabel maka instrument dapat dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya (Ghozali,2011:53).

3) Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi sebelum menggunakan analisis linier berganda sebagai alat ukur untuk menganalisis variabel-variabel yang diteliti. Pengujian asumsi klasik yang digunakan terdiri atas uji normalitas, multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Uji *Kolmogrov-Smirnov* digunakan untuk memastikan apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal (Ghazali,2005:110). Pada uji ini keputusan yang diambil adalah

jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal dan jika nilai signifikansinya $<0,05$ maka distribusi data tidak normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolonieritas sangat diperlukan pada saat regresi linier menggunakan lebih dari satu variabel bebas. Uji Multikolonieritas yang digunakan dapat dilihat pada nilai-nilai *tolerance* $\geq 0,1$ atau *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 maka tidak terdapat gejala multikolonieritas (Ghozali,2011:106).

c) Uji Heterokedastistas

Uji Heteroskedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi *heteroskedastisitas* (Ghozali,2011:139). Analisis uji asumsi

heteroskedastisitas output SPSS melalui grafik *scatter plot* antara Z prediction (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai *residualnya* (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y = Y prediksi – rill).

4) Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini menggunakan software SPSS (Ghozali,2011).

Bentuk persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e \dots\dots$$

Keterangan :

Y = keputusan nasabah pembiayaan

a = Konstanta

b1= koefisien regresi dari variabel X1 (*Word of mouth*)

b2 = koefisien regresi dari variabel X2 (Kualitas Layanan)

b3 = koefisien regresi dari variabel X3 (Kualitas Produk)

X1 = *Woord of mouth*

X2 = kualitas Lyanan

X3 = kualitas Produk

E = variabel pengganggu

G. Pengujian Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X_1 , X_2 , dan X_3 (kualitas layanan, kualitas produk dan *word of mouth*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (keputusan nasabah pembiayaan) secara terpisah atau parsial (Ghozali,2011:68). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- a) H_0 : Variabel-variabel bebas (kualitas layanan, kualitas produk dan *word of mouth*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (keputusan nasabah pembiayaan)
- b) H_a : Variabel-variabel bebas (kualitas layanan, kualitas produk, dan *word of mouth*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (keputusan nasabah pembiayaan).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- (1) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (2) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen yang berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat taraf signifikansi yang ditetapkan (0,05). Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali,2011:73).

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 yang diperoleh mendekati nilai nol berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas/rendah. Sebaliknya jika nilai yang diperoleh R^2 mendekati satu berarti variasi variabel dependen (Ghozali,2011:75).