

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah BMT di Lampung Tengah, dan subyek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa BMT di Lampung Tengah.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana data tersebut berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dengan angket (kuesioner). Dimana kuesioner tersebut disebar di BMT di Lampung Tengah.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, (Sugiono, 2002). Teknik ini digunakan karena peneliti tidak mengetahui secara pasti keberadaan nasabahnya, sehingga

... .. diambil dilakukannya ketika nasabah mengunjungi Bank untuk

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan dalam bentuk pertanyaan terhadap responden terhadap pelayanan *intangible* yang diterima. Pengukuran variabel menggunakan skala lima poin.

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

E. Definisi operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variabel Dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapan-harapannya, (Kotler, 1997). Indikator kepuasan nasabah yaitu:

- a. Pelayanan yang diberikan BMT di Lampung Tengah sesuai dengan harapan nasabah.

- c. Jasa yang ditawarkan BMT di Lampung Tengah sesuai dengan harapan nasabah.

2. Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpenuhinya variabel dependen. Variabel ini tidak tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

a. Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan atau proses bantuan yang diberikan oleh petugas BMT di Lampung tengah. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting, karena nasabah dapat menunjukkan puas atau tidak puas terhadap pelayanan bank. Indikator pelayanan yaitu:

- 1) Perhatian yang diberikan oleh BMT di Lampung Tengah kepada nasabah bagus.
- 2) Penanganan masalah yang dilakukan oleh BMT di Lampung Tengah kepada nasabah adil.
- 3) Proses penyelesaian transaksi BMT di Lampung Tengah tidak membingungkan nasabah

b. Fasilitas

Fasilitas bank merupakan sarana yang bisa mempengaruhi jalannya

dimiliki akan dapat menilai nasabah dengan puas atau tidaknya terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh bank. Indikator fasilitas yaitu:

- 1) Fasilitas BMT di Lampung Tengah lengkap.
- 2) Ruangan tunggu BMT di Lampung Tengah sangat bersih.
- 3) Semua transaksi di BMT di Lampung Tengah menggunakan teknologi tepat guna.

d. Ketersediaan informasi

Ketersediaan informasi harus terus ditingkatkan agar bank dapat meningkatkan keuntungan, karena informasi yang jelas sangat dibutuhkan oleh nasabah dengan baiknya informasi yang diberikan maka akan semakin banyak nasabah yang puas dengan pelayanan intangible yang diberikan oleh karyawan bank. Adapun indikator ketersediaan informasi yaitu:

- 1) Fasilitas ketersediaan informasi BMT di Lampung Tengah lengkap.
- 2) Informasi tentang produk atau jasa di BMT di Lampung Tengah Jelas.
- 3) Informasi yang diberikan manajemen BMT di Lampung Tengah jelas dan benar.

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, karena kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Analysist. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS 15.0*. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai signifikan lebih kecil dari 5%. (Rahmawati, 2007)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran tersebut diulangi. Untuk uji reliabilitas teknik yang digunakan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* (Azwar, 2003) dalam Fatmawati (2004).

Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Alni dkk, 2003). Apabila nilai *Cronbach Alpha* di bawah 0,6 maka alat ukur tidak reliabel. Perhitungan uji reliabilitas ini dengan menggunakan komputer program *SPSS 15,0 for windows*.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesa

1. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda karena memiliki lebih dari satu variabel bebas (*independent*) dengan menggunakan *software SPSS*. Secara teoritis model regresi akan menghasilkan nilai

... ..

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah residual berdistribusi normal. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (KS). Jika memiliki nilai *asyp. Sig. (2-tailed) > α (0,05)*, maka data dinyatakan berdistribusi normal. (Wihandaru, 2007)

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah hubungan linear yang *perfect* atau *exact* diantara sebagian atau semua variabel bebas pada suatu model regresi, sehingga akan menyulitkan untuk mengidentifikasi variabel penjelas dan variabel yang dijelaskan. Metode yang digunakan adalah *Variance Inflation Factor (VIF)*, jika nilai $VIF > 10$ dan nilai toleransi $> 0,1$. (Wihandaru, 2007).

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah nilai varian dari faktor pengganggu tidak sama (homogen) untuk semua observasi atau variabel bebas atau dengan kata lain heteroskedastisitas terjadi apabila nilai varian dari Y (variabel tergantung atau dijelaskan) meningkat akibat dari meningkatnya

2. Uji Hipotesis

a. Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots 1)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah BMT di Lampung tengah

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Pelayanan

X_2 = Fasilitas

X_3 = Ketersediaan informasi

e = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan praduga dalam penelitian.

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F (uji secara simultan) bertujuan untuk melihat apakah variabel independen dapat mempengaruhi variable dependen secara serentak.

a) $p \text{ value (sig)} < \alpha (0,05)$, maka variabel independen berpengaruh

b) *p value* (sig) > α (0,05), maka variabel independen tidak berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (adjusted R^2)

Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R^2*) untuk menunjukkan presentase tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dari 0 sampai dengan 1, semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati angka satu besarnya koefisien determinasi semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

d. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t (uji secara parsial) bertujuan untuk mengidentifikasi apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

a) *p value* (sig) < α (0,05), maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) *p value* (sig) > α (0,05), maka variabel independen tidak