

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey, yaitu penelitian untuk memperoleh informasi yang sama atau sejenis dari berbagai kelompok atau orang, ditempuh dengan cara penyebaran angket/kuesioner (Amirin, 1995: 111). Level analisis dalam penelitian ini adalah individu dengan waktu pengambilan datanya menggunakan data *cross-section*.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan untuk memperoleh data yang diperlukan. Objek penelitian pada penelitian ini adalah di BMT UMY Kantor Cabang Bantul di Gedung AR. Fachruddin B.

C. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber utama yaitu dengan cara

penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yaitu nasabah BMT UMY.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari data tentang BMT UMY yaitu mengenai gambaran umum tentang perusahaan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain dokumen perusahaan mengenai gambaran umum perusahaan dan struktur perusahaan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Dalam hal ini populasi dalam penelitian adalah nasabah/anggota BMT UMY.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012: 81). Dengan kata lain, sampel adalah sebagian atau contoh yang mempresentasikan populasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada

dalam populasi itu. Dengan mempertimbangkan besarnya populasi nasabah BMT UMY, maka peneliti memutuskan akan mengambil jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dianggap cukup representatif atas populasi.

Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiono (2012: 131) adalah sebagai berikut:

- a) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b) Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen atau dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
- d) Untuk penilaian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket/kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. Kuesioner disusun dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima alternatif jawaban (Sugiyono, 2012: 142). Dalam pengukurannya menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	: Skor 1
Tidak Setuju	: Skor 2
Netral	: Skor 3
Setuju	: Skor 4
Sangat Setuju	: Skor 5

F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1) Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain.

a. Kualitas Layanan

Kotler dan Armstrong (2001) mendefinisikan kualitas layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi nasabah terhadap kualitas layanan menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2002). Dimensi-dimensi yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2002) ini telah ditambahkan dimensi *compliance* yang dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perbankan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *Compliance*,

Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, dan Responsiveness (CARTER). Contoh dari item pernyataannya adalah “BMT UMY sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip syariah”

b. Kualitas Produk

Kualitas produk menurut Kotler & Keller (2009: 143) adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi nasabah terhadap kualitas produk menggunakan alat ukur yang diidentifikasi oleh Lupiyoadi (2001) yang terdiri dari 8 indikator yaitu *performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability* dan *perceived quality*. Contoh item pernyataannya adalah “Produk yang ditawarkan BMT UMY memiliki nilai lebih dibandingkan dengan produk yang sejenis dari bank lain”.

2) Variabel Dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen

a. Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu keyakinan yang dimiliki pelanggan dalam proses transaksi untuk berhubungan dengan bank (Crosby, 2000). Kepercayaan pelanggan muncul ketika pelanggan percaya pada pihak bank yang memiliki integritas tinggi dan dapat diandalkan. Alat

ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2002) yang terdiri dari 4 indikator yaitu *ability*, *integrity*, *benelovence*, dan *overall trust*. Contoh dari item pernyataannya adalah “Pegawai BMT UMY menjaga kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di BMT”.

3) Variabel Pemediasi

a. Kepuasan nasabah

Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keadaan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk berupa barang atau jasa yang ditentukan oleh perbedaan harapan yang dimiliki pelanggan dengan pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan tersebut. Anderson *et al.* (1994) mengemukakan peningkatan kualitas produk atau layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam waktu yang lama. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah menggunakan 6 item pernyataan yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Contoh item pernyataannya adalah “Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari BMT”.

G. Pengujian Instrumen

Instrument data adalah alat bantu penelitian yang digunakan suatu metode pengumpulan data, yang berupa angket berisi butir-butir pertanyaan yang diberi tanggapan oleh responden. Instrumen yang digunakan mengukur variabel adalah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012: 267). Instrument data adalah alat bantu penelitian yang digunakan suatu metode pengumpulan data, yang berupa angket berisi butir-butir pertanyaan yang diberi tanggapan oleh responden.

Dalam hal ini digunakan rumus korelasi *pearson product-moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel (Priyatno, 2014: 51). Pengujian dilakukan berdasarkan taraf signifikansi 5%, maka penentuannya yaitu:

- a) Jika signifikansi $< 0,05$ maka item dikatakan valid, dan
- b) Jika signifikansi $> 0,05$ maka item dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat instrumen untuk mengetahui konsistensi jawaban dari responden. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja. Suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang memadai jika memberikan koefisien *Cronbach alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2011: 47).

H. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyatno, 2014: 90). Pengujian uji normalitas menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi normal (Priyatno: 2014: 94).

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2011: 105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel independennya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel independen, dan sebaliknya (Agus & Imamudin, 2014: 108).

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat asumsi klasik pada regresi linear didalam model regresi dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas (Agus & Imamudin, 2014: 137). Pengujian uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Jalur (*Analisis Path*)

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linier berganda. Rutherford (1993) dalam Priyatno (2014: 189) menyatakan bahwa analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung.

Analisis jalur tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Metode analisis jalur adalah untuk menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel (Ghozali, 2011: 249).