

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif *asosiatif*. Metode penelitian kuantitatif *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014: 13).

B. Objek dan Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah KSPPS BMT Surya Asa Artha Yogyakarta, yang berlokasi di Jl. Gamping Lor, Rt. 03 Rw. 11, Ambarketawang Gamping Sleman, Yogyakarta. Sedangkan yang menjadi subyek dari penelitian ini adalah anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2014:115). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *musyarakah* pada BMT Surya Asa Artha dengan jumlah populasi sebanyak 248 anggota.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili seluruh karakteristik dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *probability sampling* dengan teknik *random sampling* yang artinya dalam pengambilan sampel ini secara acak yaitu teknik sampling yang memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang untuk dijadikan sampel penelitian. (Sugiyono, 2014:118). Menurut Husein Umar (2013:81) dalam penentuan sampel digunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \left[\frac{Z \frac{1}{2} \cdot \alpha}{0.30} \right]^2$$

$$E = 0,30 \text{ (error of estimate)}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$Z \frac{1}{2} = \text{tabel distribusi normal sampel pada } 5\% = 1.96$$

$$n = \text{jumlah sampel}$$

$$n = \left[\frac{Z \frac{1}{2} \cdot 0.05}{0.30} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{1.96}{0.30} \right]^2 = 42,68 \text{ dibulatkan menjadi } 43$$

Dalam penelitian ini minimal sampel yang digunakan sebanyak 43 responden. Namun penulis mengambil 50 responden yang akan diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Pengambilan sampel ini sesuai dengan teori Rescoe (1975) yang dikutip oleh Uma Sakaran (2006) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk penelitian pada umumnya.

D. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden, sedangkan data sekunder yaitu data-data seperti jumlah anggota pembiayaan serta informasi yang diperoleh dengan cara observasi langsung pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Juliansyah Noor (2011:139-140) Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

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 bisa diharapkan dari responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2014: 199).

2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2014:203) menyatakan bahwasannya observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui informasi tentang anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

F. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

a. Bukti fisik/*tangibles* (X1)

Menurut Parasuraman, Zeithaml. Dan Berry (1988) dalam Tjiptono, 2016: 137. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Adapun indikator-indikator *tangibles* dalam penelitian ini adalah: kelengkapan fasilitas yang disediakan, penataan dan kebersihan kantor, penampilan karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha.

- b. Keandalan/*reliability* (X2) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan terpercaya. Adapun indikator-indikator *reliability* dalam penelitian ini adalah: karyawan mampu membantu kesulitan anggota, keandalan karyawan dalam proses administrasi permohonan pembiayaan *musyarakah*, karyawan bekerja dengan profesional.
- c. Daya tanggap/*responsiveness* (X3) merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Adapun indikator-indikator *responsiveness* dalam penelitian ini adalah: kesungguhan karyawan dalam menanggapi kebutuhan anggota, karyawan mampu memberikan kejelasan informasi yang mudah diterima anggota, cepat dan tanggap dalam pemberian dana pembiayaan *musyarakah*.
- d. Jaminan/*assurance* (X4) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Adapun indikator-indikator *assurance* dalam penelitian ini adalah karyawan mampu menanamkan kepercayaan pada para anggota musyarakah, menerapkan keadilan dan memperlakukan sama kepada setiap anggota, kejujuran dan keramahan yang diterapkan karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha.

- e. Empati/*empathy* (X5) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Adapun indikator-indikator *empathy* dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha peduli terhadap kebutuhan anggota, karyawan memahami permasalahan yang dialami anggota, KSPPS BMT Surya Asa Artha tidak memandang status sosial dan memperlakukan anggota dengan hormat dan sopan serta menjaga hubungan baik antara karyawan dengan anggota.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota. Indikatornya adalah *re-purchase* yaitu minat menggunakan kembali atas produk pembiayaan *musyarakah* yang digunakan, *word-of-mouth* yaitu merekomendasikannya kepada orang lain, kesesuaian harapan, menciptakan keputusan untuk menggunakan produk lain pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

G. Uji Instrumen

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011: 47).

Menurut Ghozali (2011: 48) Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: Seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: Pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,70$. (Nunnally, 1994).

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila

instrumen tersebut mengukur apa-apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket. Tinggi rendahnya validitas suatu angket dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total.

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai t dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi *product moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dikatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel bebas dapat dinyatakan sebagai kombinasi kolinear dari variabel lainnya. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel yang nilai antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Multikolinearitas dapat diketahui dengan

menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011:105-106).

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homosketastisitas dan jika berbeda maka disebut heterosketastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Pengujian ini menggunakan pendekatan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X

adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized* (Ghozali, 2011:139).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Dengan menggunakan teknik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang digunakan untuk mengetahui distribusi secara teoritis (Ghozali, 2011: 160).

4. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier. Metode pengambilan keputusan untuk uji linieritas yaitu jika signifikansi pada *linearity* $> 0,05$ maka hubungan antara dua variabel tidak linier, dan jika signifikansi pada *linearity* $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linier. (Priyatno, 2010: 46).

I. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Setelah data hasil dikumpulkan oleh peneliti dengan metode pengumpulan data, tugas peneliti selanjutnya adalah mengolah data serta menganalisis data. Data dalam penelitian kali ini sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

Y : Kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*

X : Kualitas Pelayanan

X1 : *Tangibles*

X2 : *Reability*

X3 : *Responsiveness*

X4 : *Assurance*

X5 : *Empathy*

a : Konstanta b : Koefisien Korelasi.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011: 98).

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. *Quick look*: bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila F hitung lebih besar daripada F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011: 99):

- a. *Quick Look*: bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang

menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

- b. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Dalam penelitian ini akan mengukur seberapa jauh variabel independen yakni kualitas pelayanan secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen yakni kepuasan anggota.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011: 97).