

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan karena pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.¹

Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data, sedangkan isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.²

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti yaitu seluruh elemen jumlah keseluruhan para nasabah pada bulan maret tahun 2016 yang bertransaksi di BMT Amanah Cabang Kendari. Populasi adalah “keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama”.³ Sedangkan menurut William W. Hines “populasi adalah jumlah pengamatan atau elemen-elemen yang ada

¹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005, h.119

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 2004, h.129

³ Sukandarrumidi, *Metode Penelitian (Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula)*, Cet 1, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2002, h. 47

didalamnya”⁴. Dengan demikian mengacu pada pengertian ini, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh obyek dari penelitian lapangan sebagai sumber data atau informasi. Oleh karena itu, Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian dari jumlah nasabah BMT Amanah Cabang Kendari dengan jumlah 50 orang. Mengingat jumlah populasi cukup banyak, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan *sampling* (pengambilan sampel).⁵

Sampel adalah “ bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data “.⁶ Menurut Joko Subagyo bahwa “ sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang akan diteliti”.⁷ Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto “ sampel adalah sebagian kecil atau wakil populasi yang akan diteliti”.⁸ Maksudnya adalah dari sejumlah populasi yang ada hanya sebagian yang akan disajikan sebagai objek penelitian baik sebagai sumber informasi maupun yang menjadi subjek analisis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Rumus Slovin (*Metode Slovin*), yaitu cara pengambilan sampelnya menggunakan dengan Rumus Sebagai berikut:

⁴ William W. Hines, *Probabilita dan Statistik dalam Ilmu Rekayasa dan Manajemen*, Cet. II, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2001, h.230

⁵ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, h. 130

⁶ Sukandarrumidi, *Op. Cit.* h.50

⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991, h.23

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Cet. IX, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, h.118

$$\text{Dik: } \frac{n=N}{1+N e^2}$$

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= % Kelonggaran

Berdasarkan rumus ini, maka dipopulasi total sampel= 50

$$1+ (50 \times 0,05^2)$$

$$1+ (50 \times 0,0025)$$

$$1+ (0,125)$$

$$= 1,125$$

$$= \frac{50}{1,125}$$

$$= 44.$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 44.

Sedangkan dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan *Accidental sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses sehingga pengumpulan datanya mudah dan terpenuhinya jumlah (*quotum*) yang telah ditetapkan.⁹

⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam (pendekatan Kuantitatif)*, Jakarta :

C. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuesioner secara langsung. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan atau *kuesioner* kepada nasabah di BMT Amanah Cabang Kendari sebagai objek penelitian yang terpilih. Kemudian untuk memperoleh hasil data penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Product Anservice Solution*) Versi 16 merupakan *software* untuk mengelola data statistik.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *field research* yaitu, metode yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke tempat diadakannya penelitian untuk mendapatkan data yang konkrit. Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang BMT Amanah Cabang Kendari, daftar nasabah BMT Amanah Cabang Kendari, serta data lain yang mendukung.

2. Observasi

Observasi yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dilapangan untuk melihat objek yang akan diteliti. Objek yang akan diteliti yaitu, keseluruhan para nasabah pada bulan Maret 2016 yang bertransaksi di BMT Amanah Cabang Kendari dengan jumlah populasi 50 orang. Tetapi, karena mengingat jumlah populasi cukup banyak, maka dalam rangka keefektifan penelitian dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus metode *slovin*. Sehingga berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian adalah 44.

3. Metode Angket (*Kuesioner*)

Metode *Kuesioner* adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan 5 alternatif jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju (5)

TS : Tidak Setuju (2)

S : Setuju (4)

STS : Sangat Tidak Setuju (1).¹⁰

N : Kurang Setuju (3)

Hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan yang nantinya dijawab oleh responden. Teknik ini sangat efektif digunakan dan lebih baik jika pertanyaan-pertanyaan terarah dengan baik dan efektif. Teknik ini berbentuk pengisian kuesioner. Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sampel yang akan diteliti yaitu sebagian nasabah yang bertransaksi di BMT Amanah Cabang Kendari yang berjumlah 44 orang.

¹⁰ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, h. 93

E. Definisi Operasional Variabel

Pada dasarnya penentuan variabel penelitian merupakan operasional konstrak supaya dapat diukur. Dalam penelitian ini operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1. Variabel, Definisi, Indikator dan Skala pengukuran variabel penelitian.

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X) Variabel yang mempengaruhi (exogenous)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. ¹¹ Kesan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah atas apa yang ditawarkan BMT Amanah.	1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Empati	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert
Loyalitas Nasabah (Y) Variabel yang dipengaruhi (endogenous)	Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah diberikan pelayanan kepadanya. ¹² Kesetiaan nasabah terhadap BMT Amanah.	1. Repeat 2. Refferal	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.

¹¹ Rambat Rumpiyadi, *Op. Cit*, h. 6

¹² Fandy Ciptono, *Op. Cit*, h. 55

F. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif dan inferensial:

1. Analisis statistic deskriptif yaitu menentukan rata-rata, distribusi frekuensi dan persentase. Pengelolaan data pada kedua variabel penelitian ini, maka peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100^{13}$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = jumlah sampel.¹⁴

Hasil pengelolaan dan analisis data pada kedua variabel penelitian ini dijelaskan berdasarkan kategori sebagai berikut:

Nilai 5 = sangat setuju

Nilai 4 = setuju

Nilai 3 = kurang setuju

Nilai 2 = tidak setuju

Nilai 1 = sangat tidak setuju.¹⁵

2. Analisis statistic inferensial yaitu untuk mengetahui hipotesis penelitian yang diajukan, rumus yang digunakan adalah regresi linear sederhana, yaitu:

¹³ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, h. 272

¹⁴ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, h. 221

¹⁵ N. Harahap, *Teknik Penilaian Hasil Belajar*, Jakarta: BulanBintang, 2000, h. 183

$$Y' = a + b X$$

Dimana :

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = nilai konstan

b = koefisien regresi.¹⁶

Selanjutnya, Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevaliditasan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini, validitas yang digunakan analisa butir. Cara pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus product moment.

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalias Nasabah (Y) dapat diketahui melalui perhitungan korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad 17$$

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2009, h. 93

¹⁷ *Ibid.*, h. 255

Validitas diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Kriterianya jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai tabel r , maka item instrumen tersebut valid.

Kemudian untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, maka peneliti menggunakan rumus Koefisien Determinan, di mana koefisien determinan merupakan angka sejauh mana kesesuaian persamaan regresi tersebut dengan data. Koefisien determinasi juga menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Semakin besar koefisien determinasi berarti semakin besar proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen atau dengan kata lain, apabila $= 1$ atau > 1 . Maka dua variabel mempunyai hubungan yang sempurna. Sebaliknya, apabila $= 0$ atau < 1 , maka dua variabel tidak mempunyai hubungan yang sempurna.

Koefisien digunakan secara keseluruhan untuk mengukur ketepatan yang paling baik dari regresi berganda. Apabila R^2 mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel-variabel dependen.

Adapun rumus koefisien determinan adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2_{xy} \times 100\%^{18}$$

Ket.: KD = Koefisien Determinasi

r = Korelasi Product Moment.

Formulasi hipotesis :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H_1 : Ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Jika :

$F_{hitung} > F_{tab}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya signifikan

$F_{hitung} < F_{tab}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak. Artinya tidak signifikan.

G. Variabel Penelitian dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi :

1. Variabel Independen : variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang

¹⁸ Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: Tarsito, 2000, h. 37

mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.¹⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan (X).

2. Variabel Dependen : sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.²⁰ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Gambar 1. Kerangka fikir



¹⁹ Sugiyono, *Op. Cit*, h. 38

²⁰ *Ibid*, h. 39

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BMT Amanah Cabang Kendari

1. Lokasi

Kantor BMT Amanah terletak di Jl. Jendral Ahmad Nasution Anduonohu, Sulawesi Tenggara.¹

Saat ini, BMT Amanah memiliki 7 kantor cabang yang tersebar di beberapa tempat di Sulawesi Tenggara, yakni:

1. BMT Amanah cabang Bau- Bau : Jl . M.H. Thamrin Bau-bau, No.17.
2. BMT Amanah cabang Tinanggea : Jl. Poros Tinanggea, Komp. Pasar.
3. BMT Amanah cabang Ereke : . Hatibi No.02, Kab. Buton Utara
4. BMT Amanah cabang Lipu : n. Wd.Bilahi No.10, Kel. Lipu, Kab. Buton Utara.
5. BMT Amanah cabang Raha : Jl. Gatot Soebroto, Laiworu, Raha.
6. BMT Amanah Cabang Buton : Jl. M.Hatta, Kel. Bombanawulu, Lombe, Kab. Buton
7. BMT Amanah cabang Bombana : Boepinang Poleang, Kab. Bombana.²

¹ Hasil pengamatan peneliti terhadap letak BMT Amanah Cabang Kendari Tgl 28/04/2016

² Brosur BMT Amanah