

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008).

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka. Pada data jenis ini, sifat informasi yang dikandung oleh data berupa informasi angka-angka (Purbayu dan Ashari, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan faktor yang akan diuji dalam penelitian (Sugiyono, 2008). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut :

3.2.1.1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variabel independen.

3.2.1.2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2008). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

3.2.2. Definisi Operasional Variabel

3.2.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2013). Indikator kualitas pelayanan meliputi:

1. *Compliance*: Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman.
2. *Assurance*: Karyawan yang sopan dan bersahabat.
3. *Reliability*: Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).
4. *Tangible*: Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.

5. *Empathy*: Karyawan bersedia menemui anggota yang lokasi yang mudah dijangkau.
6. *Responsiveness*: Karyawan bersedia membantu konsumen.

3.2.2.2. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan Keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya sesuai prinsip Syariat. Indikator kepercayaan dalam penelitian ini meliputi :

1. Kredibilitas: BMT mampu menyelesaikan masalah keuangan anggota sesuai syariat
2. Reliabilitas: Anggota percaya bahwa tabungannya aman berada di BMT
3. *Intimacy*: Anggota percaya bahwa BMT mampu menjalankan amanah.

3.2.2.3. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek dan pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Indikator loyalitas meliputi :

1. Anggota tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah

2. Anggota akan menjadikan BMT sebagai pilihan pertama
3. Anggota akan mereferensikan kepada orang lain
4. Anggota akan merekomendasikan jika ada yang bertanya mengenai BMT
5. Anggota akan melakukan menabung ulang secara teratur

3.3. Data dan Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2015). Jenis data dalam penelitian kuantitatif meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa perantara. Sumber data primer yang penulis himpun selama penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara, yang berisi tentang pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan, badan-badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki poll data (Ferdinand, 2016).

3.4. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas, suatu obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi (*universe*) merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang diteliti sebagai bahan penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota BMT yang berjumlah 2586 anggota.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2012). Penentuan besarnya atau ukuran sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yang ditentukan dengan pendekatan Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi dan

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 10%.

Dalam penelitian ini menggunakan persen kelonggaran sebesar 10%, hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu dan biaya, sehingga agar lebih efektif digunakanlah persen kelonggaran sebesar 10%. Bila angka-angka itu dimasukkan dalam rumus maka akan dapat mewakili sampel yang ada. Besarnya sampel anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{2586}{1 + 2586(0.1)^2} \\ &= \frac{2586}{1+25,86} = \frac{2586}{2686} = 96,27 \end{aligned}$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 96 responden yaitu anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008).

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah metode Angket. Dalam metode angket didesain dengan menggunakan angket dengan pertanyaan terbuka dan angket dengan pertanyaan tertutup. Angket Terbuka, angket didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir responden. Angket Tertutup, angket didesain dengan pertanyaan tertutup yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Angket disusun pada skala likert (*likert scale*), di mana masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subyektif dan diberikan skor sebagai berikut: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).

3.6. Metode Pengolahan Data

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara dan dampaknya terhadap pihak pihak terkait. Penelitian ini menggunakan pengujian data, pengujian statistik deskriptif dan pengujian hipotesis. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan KSPPS BMT Aman Utama Jepara itu sendiri yang dapat dilihat dari jumlah data, nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata dan nilai standart deviasi. Statistik deskriptif didasarkan pada data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis.

3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas

Ghozali (2013) mendefinisikan uji validitas sebagai alat 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. Jadi

validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk digunakan untuk mengukur validitas dalam penelitian ini. Hasil analisis korelasi bivariate dengan melihat output *Cronbach Alpha* pada kolom *corrected item – total correlation*. Keduanya identik karena mengukur hal yang sama (Ghozali, 2013). Dikatakan valid jika nilai *corrected item – total correlation* lebih besar dari r tabel dengan kaidah derajat kebebasan $(dk) = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Jika jawaban terhadap indikator-indikator acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak *reliable*.

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2013). Jika nilai Alpha $< 60\%$ hal ini mengindikasikan ada beberapa responden yang menjawab tidak konsisten dan harus dilihat satu persatu jawaban responden yang tidak konsisten harus dibuang dari analisis dan alpha akan meningkat.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

1. Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013). Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik plot (*scatterplot*). Jika tidak membentuk suatu pola, berarti bebas heteroskedastisitas.

2. Asumsi Klasik Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2013). Multikolinearitas dapat dideteksi pada model regresi apabila variabel terdapat pasangan variabel bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain. Mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas, yaitu dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen yang dapat dilihat melalui *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF yang bias ditoleransi adalah 10. apabila VIF variabel-variabel independen < 10 , berarti tidak ada

Multikolinearitas.

3. Asumsi Klasik Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *normal plot of regression standizzed residual* dari variabel terikat, di mana: Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013).

3.7.4 Uji Hipotesis

1. Analisis regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik melalui koefisien parameter untuk mengetahui regresi yang digunakan dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien. Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan regresi ganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2015) :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : loyalitas pelanggan

α : Intercept persamaan regresi

b : Koefisien regresi variabel independen

X_1 : kualitas pelayanan

X_2 : kepercayaan

e : koefisien error

2. Uji signifikansi Simultan (Uji statistik F)

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan digunakan uji f. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$. Artinya tidak semua variabel independen berpengaruh secara simultan. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3$. Artinya semua variabel independen berpengaruh secara simultan. Untuk menguji hipotesis ini, digunakan statistik F dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima ($\alpha = 5\%$)

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima ($\alpha = 5\%$)

3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2013), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

dependen.

- b. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikansi koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian. Kesimpulan hipotesis dilakukan berdasarkan t-test.