

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Yang diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.⁴⁵

Pendekatan menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu kegiatan penelitian di lingkungan tertentu dengan mengadakan pengamatan untuk memperoleh data.⁴⁶

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Artha Melati Jepara. Yaitu berada di Jl. Ratu Kalinyamat, kanal Rt. 05 Rw. 09 Desa Krapyak Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara Jawa Tengah.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta. 2013), 3.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta.2012), 112.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah rentang waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Waktu observasi dilaksanakan dengan melakukan praktik pengalaman Lapangan (PPL) pada bulan Oktober 2020, observasi kedua dilakukan pada bulan Maret 2021 untuk kebutuhan proposal skripsi dan penelitian mulai dilaksanakan pada 1 Mei 2021 sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴⁷

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT Artha Melati yang menggunakan fasilitas pelayanan jemput bola dengan menggunakan layanan *android mobile simko* , yaitu sebanyak 1.687 anggota.

⁴⁷ Suharsimi arikunto, *Prosedur penelitian*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2010), hlm.173

Tabel 3.1 Data pelayanan menggunakan android mobile simko

No	Uraian	Jumlah Anggota
1	Cabang Kanal	189
2	Cabang Ratu	758
3	Cabang Batealit	402
4	Cabang Kalinyamatan	338
Jumlah		1687

Sumber: Data Primer Pelayanan Simko Mobile 4-9 Januari 2021

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Bisa juga sampel dikatakan bahwa sampel merupakan bagian kecil yang diambil dari anggota populasi berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan sehingga bisa digunakan untuk mewakili populasinya.⁴⁸

Penentuan Jumlah sampel yang akan digunakan peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada dengan mengambil sampel dari beberapa anggota yang menggunakan pelayanan jemput bola. Penentuan Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan kaidah rumus slovin :

$$\frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

keterangan:

⁴⁸ Ismail Nurudin, dan Sri Hartati, *Mentodologi Penelitian Social*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 95.

n = sampel

N = populasi

e^2 = batas ketelitian yang diinginkan (kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir 10%)

$$n = \frac{1,687}{1,687 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1,687}{16,87 + 1}$$

$$n = \frac{1,687}{17,87}$$

$$n = 94,40$$

Adapun sampel yang akan digunakan untuk mewakili dari populasi sebanyak 94 responden, dengan cara *incidental sampling*.

Adapun teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴⁹

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 125.

informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁰ Variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen (bebas) adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel independennya yaitu kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko (X1), dan Kepercayaan (X2).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (tergantung) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah loyalitas anggota (Y).⁵¹

Dan indikator untuk menentukan peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Variabel dan indikator penelitian sebagai berikut :

Table 3.2 Indikator Penelitian

NO	Variabel	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	a) Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) b) Keandalan (<i>Reliability</i>) c) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) d) Jaminan (<i>Assurance</i>) e) Empati (<i>Empathy</i>) ⁵²
2.	Kepercayaan	a) Kompetensi

⁵⁰ Ismail Nurudin, dan Sri Hartati, *Mentodologi Penelitian Social*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 95.

⁵¹ Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta), 63-64.

⁵² Parasuranman, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: UI Press 2008) hlm.27-28.

		b) Integritas c) Konsistensi d) loyalitas e) Keterbukaan ⁵³
3.	Loyalitas	a) <i>Repeat</i> (berulang-ulang), b) <i>Retention</i> (daya ingat) c) <i>Referral</i> (penyerahan), ⁵⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis dan sumber data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.⁵⁵

Dalam penelitian ini jenis data primer, karena yang diteliti adalah kualitas pelayanan menggunakan *android mobile* simko serta pengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati untuk menjawab hipotesis adalah data primer. Sumber data primer ini didapat dari para responden melalui pengisian kuesioner terhadap anggota KSPPS BMT Artha Melati.

⁵³ Syaifullah, *Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Spectrum lintas Service di Kota Batam*. JIM UPB 6, NO.1 (2018), 119.

⁵⁴ Etta Mamang Sangadji dan sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 99.

⁵⁵ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gramedia, 2004), 99.

b. Data Sekunder

Merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul dari data primer oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram⁵⁶.

Adapun sumber pengumpulan data sekunder yaitu sumber informasi yang telah dipercaya dan jurnal ilmiah penelitian terdahulu, majalah, literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang akan diselidiki.⁵⁷ Penelitian melakukan observasi dengan datang langsung ke kantor pusat KSPPS BMT Artha Melati.

b. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat pertanyaan responden untuk dijawab⁵⁸. Angket dalam penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data deskriptif untuk menguji hipotesis.

⁵⁶ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gramedia, 2004), 100.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 137.

⁵⁸ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), 199.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala Likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap. Pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok untuk mengukur sikap dalam penelitian. *Skala likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.⁵⁹

Sedangkan penyusunan skala pengukuran digunakan dengan Metode *Likert Summated Ratings* (LSR). Dengan pilihan 1 sampai 5 jawaban pertanyaan sebagai berikut :

Table 2.3 Skala Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Uji Keabsahan Data

1. Pengujian Uji Validitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang

⁵⁹ Sarjono, *Aplikasi riset operasi*, (Jakarta:Salemba Empat, 2013), 6.

diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel.

Suatu instrumen dikatakan valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $<$ 0,05 dan r hitung $>$ r tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $>$ 0,05 dan r hitung $<$ r tabel. Perhitungan validitas ini, dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS. 26.⁶⁰

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Suatu instrumen dikatakan reabilitas apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,60⁶¹.

2. Uji Asumsi Klasik

Salah satu syarat untuk menggunakan regresi berganda yaitu terpenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk menghindari perolehan yang biasa. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi antar variabel bebasnya (independen). Jika variabel bebas saling berkorelasi

⁶⁰ Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2002), 132.

⁶¹ Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2002), 129.

maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau nilai variabel independen tersebut tidak sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variable-variabel independen banyak yang tidak signifikan dan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variable-variabel bebas. Jika korelasi antar variabel bebas cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal tersebut mengindikasikan adanya Multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Multikolinieritas dapat juga diketahui melalui nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika $VIF < 10$ maka tingkat kolonieritas dapat ditoleransi⁶².

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan variance dari residual dalam pengamatan/observasi. Jika variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas. Model regresi yang

⁶² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005), 91.

baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas yang bisa dilihat menggunakan uji scatterplot.⁶³

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah Metode normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah Metode analisis grafik dan uji statistik *one-sample- Kolmogorov-smirnov (Monte-Carlo)*.⁶⁴

Metode analisis grafik dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram atau dengan melihat *Normal probability plot*. Normalitas dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik normal P-Plot atau dengan melihat histogram atau residualnya. Uji normalitas dengan grafik normal P-Plot akan membentuk satu garis lurus diagonal, kemudian *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

⁶³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005), 105.

⁶⁴Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005), 129.

Pengujian normalitas yang lain dapat menggunakan uji statistik *one-sample- Kolmogorov-smirnov (Monte-Carlo)*. Pengujian ini digunakan untuk menguji normalitas residual suatu model regresi. Langkah-langkah uji statistik *one-sample- Kolmogorov-smirnov (Monte-Carlo)* sebagai berikut :

1) Merumuskan Hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual Tidak berdistribusi normal

2) Pengambilan Keputusan :

Apabila nilai sig. (2-tailed) $<0,05$ maka Ho ditolak. Yang berarti data berdistribusi tidak normal.

Apabila nilai sig. (2-tailed) $> 0,05$ maka Ho diterima, yang berarti data berdistribusi normal.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan rumusan masalah yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. Analisis data ini dilakukan untuk menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah⁶⁵:

1. Metode Statistik Deskriptif

⁶⁵ Rahmawati Patrianingrum, *Analisis Penerapan PSAK No. 27 Tentang Akuntansi Koperasi dan Pengaruh Terhadap Perkembangan Usaha Pada KUD di Kabupaten Kendal, 2004-2005*, UNNES, 2007. 51

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif adalah untuk menggambarkan jawaban-jawaban penelitian. Yang termasuk didalamnya salah satunya adalah rata-rata . Untuk mengetahui data responden terlebih dahulu peneliti mencari data tersebut dengan survei.

2. Uji Hipotesis

a. Uji signifikan pengaruh parsial (Uji t)

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.⁶⁶

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, dan apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terkait dengan kaidah pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$ maka H0 diterima
2. Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H0 ditolak

⁶⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Undip,2005), 129.

Analisis uji-t cara pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:⁶⁷

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan menerima H_a yang berarti kualitas pelayanan *android mobile* simko dan kepercayaan secara parsial atau individual mempengaruhi loyalitas anggota di KSPPS BMT Artha Melati Jepara.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan menolak H_a yang berarti berarti kualitas pelayanan *android mobile* simko dan kepercayaan secara parsial atau individual tidak mempengaruhi loyalitas anggota KSPPS BMT Artha Melati Jepara.

b. Uji simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Yang dilihat dari interpretasi hasil kolom sig. dengan Dasar kaidah pengujian :

1. Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 diterima atau variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

⁶⁷Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2014), 196.

2. Jika nilai f hitung $\leq f$ tabel maka H_0 ditolak atau variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

c. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien Determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

