

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu, hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tentang Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosnumen Pada BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala. Pada kegiatan penelitian ini dilakukan di BMT Ar- Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel (Sugiyono,2018:9). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan program SPSS versi 16.

1. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu konsep yang dapat diukur serta dicapai dengan melihat pada dimensi tingkah laku atau properti yang ditunjukkan oleh konsep dan mengkategorikan hal tersebut dalam elemen yang dapat diamati dan diukur.

1) Promosi (x_1)

- a. Definisi konseptual: promosi merupakan suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan.
- b. Definisi operasional: Dengan Indikator promosi, hak dengan iklan, publisitas, pemasaran langsung, promosi penjualan, promosi dari mulut kemulut dalam penelitian ini diteliti dengan menggunakan instrumen kuesioner skala likert dengan skor 1-5 yang diberikan kepada Konsumen BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia.

2) Kualitas Produk (x_2)

- a. Definisi konseptual: Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan guna untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam strategi produk yang perlu diingat yaitu yang berkaitan dengan produk seperti: nama produk, ukuran produk, kesesuaian, desain.
- b. Definisi operasional: dengan Indikator produk nama produk, ukuran produk, kesesuaian, desain. dalam penelitian ini diteliti dengan menggunakan instrumen kuesioner skala likert dengan skor 1-5 yang diberikan kepada Konsumen BMT Ar-Rahmah

3) Kualitas Pelayanan (x_3)

- c. Definisi konseptual: Kualitas pelayanan segala sesuatu bentuk upaya yang dilakukan oleh produsen atau perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen sekaligus membuat mereka tetap merasa nyaman dan ingin selalu menggunakan produknya sehingga mencapai titik kepuasan tertentu.
- d. Definisi operasional: dengan memperhatikan berbagai faktor yang ada di dalamnya indikator kualitas layanan terdapat beberapa indikator yaitu 1) Bukti fisik 2) simpati 3) kehandalan 4) jaminan dalam penelitian ini diteliti dengan menggunakan instrumen kuesioner skala likert dengan skor 1-5 yang diberikan kepada Konsumen BMT Ar-Rahmah.

4) Kepuasan nasabah (y)

- a. Definisi konseptualkepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
- b. Definisi operasional: meliputi indikator kepuasan layanan produk sesuai harapan, pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan dalam penelitian ini diteliti dengan menggunakan instrumen kuesioner skala likert dengan skor 1-5 yang diberikan kepada Konsumen BMT Ar-Rahmah

Tabel 3 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Indikator | Ukuran | No Item |
|---------------------------|---|--------|--|
| Promosi | a. Iklan b. Publisitas c. Pemasaran Langsung d. Promosi Penjualan e. Promosi Dari Mulut Kemulut | Likert | 1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11, 12,13,14, 15,16,17,18, 19,20 |
| Kualitas Produk | a. Bentuk Produk b. Ciri-ciri Produk c. Kesesuaian d. Desain | Likert | 1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11, 12,13,14,15,16 17,18,19,20 |
| Kualitas Pelayanan | a. Bukti fisik b. simpati c. kehandalan d. jaminan | Likert | 1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11 12,13,14,15,16 17,18,19,20 |
| Kepuasan pelanggan | a. Kepuasan layanan produk sesuai harapan b. Pertimbangan kualitas c. pelayanan yang diberikan Memiliki keunggulan d. pelayanan yang memuaskan | | 1,2,3,4,5 6,7,8,9,10,11,12, 13,14,15,16,17, 18,19,20 |

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2013 : 173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2018 : 119) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan subyek atau obyek yang menjadi fokus dalam penelitian dengan memerhatikan beberapa karakteristik yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Ar-Rahmah Jaya Mulia yang berjumlah sebanyak 329 anggota nasabah.

i. Sampel

Menurut Sugiyono (2018 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2018 : 63) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Digunakannya metode ini dalam pengambilan sampel adalah didasarkan pada ketidak pastian jumlah nasabah yang datang, sehingga hanya nasabah yang datang dalam satu bulan selama masa penelitian dilaksanakan akan dijadikan responden dalam penelitian ini. Maka seluruh nasabah pembiayaan yang datang selama satu bulan masa penelitian di BMT Ar-Rahmah akan diberikan lembar angket penelitian.

Sampel kemudian dicari dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah seluruh populasi

e: toleransi error

Sehingga dapat diperoleh dari perhitungan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} = \frac{329}{1+(329.0,1)} = \frac{329}{1+(329.0.01)} = \frac{329}{4,29} = 76,6$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang baik dari populasi sebesar 76,6 namun untuk mempermudah perhitungan dan karena adanya unsur pembulatan, nantinya jumlah sampel yang digunakan adalah berjumlah 77 responden.

E. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018: 225). Sumber data primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya disebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis atau lisan dengan menggunakan metode wawancara (Jonathan Sarwono, 2014: 16).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018: 225). Sumber data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai saranya untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti (Jonathan Sarwono, 2014: 17). Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data dari perpustakaan berupa buku-buku dan juga melalui jurnal.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tertulis, lisan, gambaran, atau arkeologis (Imam Gunawan, 2016: 175).

2. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang di saksikan selama penelitian (W. Gulo, 2010: 115). Observasi juga merupakan suatu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.

Dalam teknik wawancara menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal (W. Gulo, 2010: 119).

4. Quisioner (Angket)

Angket digunakan sebagai pengumpulan data untuk mendapatkan data. Quisioner adalah teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk jawabannya (Sugiyono, 2018: 142). Angket yang digunakan bersifat pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden untuk mendapatkan objek penelitian dengan jawaban yang disediakan oleh peneliti. Menurut Suharsim Arikunto (2013:107), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal – hal yang diketahuinya. Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut bergerak antara 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2018: 167):

Tabel 4 Jawaban Skala Likert

| Kriteria | Penilaian | |
|----------|--------------|--------------|
| | Skor Positif | Skor Negatif |
| A | 5 | 1 |
| B | 4 | 2 |
| C | 3 | 3 |
| D | 2 | 4 |
| E | 1 | 5 |

5. Kepustakaan (*Library Research*)

kepustakaan merupakan cara pengumpulan data bermacam macam material yang terdapat diruang kepustakaan seperti koran buku-buku majalah, naskah, dokumen dan sebagainya.

Menurut (sugiyono 2018: 291) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan refrensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian ini tidak lepas dari literatur – literatur ilmiah.

G. Pengujian instrumen

1. Uji validitas

Pengujian validitas ini di tunjukan untuk melihat suatu hubungan antara masing-masing item pertanyaan pada variabel bebas dan variabel terikat. Butir-butir pertanyaan yang mempunyai factor *loading* yang valid yaitu >0,5 menunjukkan bahwa indiktaor-indikator yang ada merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur suatu konstruk. Dengan instrument yang valid akan menghasilkan data yang valid pula, atau dapat dikatan juga bahwa jika data yang di hasilkan dari sebuah instrument valid, maka instrument itu juga valid. Selanjutnya peneliti akan menentukan validitasnya berdasarkan formula tertentu, diantaranya korelasi *korelasi product moment* dengan rumus :

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

Keterangan :

r_{xy} hitung : koefisien korelasi antara variable X dan Y

$\sum X$: jumlah skor item

$\sum Y$: jumlah skor total

N : junmlah responden

$\sum xy$: hasil perkalian dari total jumlah variable X dan Variabel Y

$\sum x^2$: kuadrat dari total jumlah Variabel X

$\sum y^2$: kuadrat dari total jumlah Variabel Y

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan seluruh respondent sampel, kemudian membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dengan membandingkan r_{hitung} dari r_{tabel} jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrument telah di pastikan validitasnya. Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *cronbach'sAlpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\text{cronbach's} > 0,60$ dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b^2} \right]$$

dimana :

r_{11} = reliabilitas instrument/ koefisien reabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σb^2 = varians total

H. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013: 160) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak, uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian antara variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual dengan mengikuti berdistribusi normal. Untuk menguji data distribusi normal atau tidaknya, harus diketahui dengan menggunakan program spss, yaitu dengan menggunakan uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angkanya signifikan atau lebih kecil dari 5%, maka tidak berdistribusi normal. Begitu juga sebaliknya jika hasil lebih signifikan besar dari 5% maka berdistribusi normal.

Dalam uji *Kolmogrov-Smirnov* ini standar yang ditentukan dengan pedoman keputusan yaitu sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal.

Hipotesis yang digunakan dalam menyimpulkan keputusan yaitu

H_a tidak berdistribusi normal dan H_0 tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for Linearity* dengan pada tingkat signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi *Deviation from Linearity* lebih dari 0,05.

3. Uji Homogenitas

Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui beberapa varian adalah sama atau tidak asumsi yang mendasari dalam analisis varian adalah varian dari populasi sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari dua atau lebih kelompok data adalah sama. Untuk menguji homogenitas varians dari dua kelompok data, maka peneliti menggunakan rumus F yaitu sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{Varian besar}}{\text{Varian terkecil}}$$

Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka dapat memiliki varian homogen. Akan tetapi apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka varian tidak homogen.

I. Pengujian model analisis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terkait. Persamaan untuk regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

(sumber: Sugiyono, 2017: 192)

Keterangan :

Y = Variabel dependent yang diprediksikan (Kepuasan nasabah)

X₁ = Variabel independent (promosi)

X_2 = Variabel independent(Kualitas Produk)

X_3 = Variabel independent (kualitas Pelayanan)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila $X=0$)

e =error

b_1, b_2, b_3, b_n = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t menurut Imam Ghozali (2013:98) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) yang dapat di hitung:

$$T_{hitung}r = \sqrt{\frac{n0 \ 2}{1-r^2}}$$

Dimana :

T = Statistik t derajat ke n-2

O = jenjang koefisien

n = banyaknya pengamatan

Setelah dilakukan uji analisis data dan diketahui hasilnya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat signifikan nilai T lebih kecil atau sama dengan 0,05 sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis (H_0) atau hipotesis *alternative* (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

-nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis (H_0) ditolak dan hipotesis (H_a) diterima.

-nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternative (H_a) ditolak.

c. Uji F

Uji F disebut juga uji signifikan serentak. Pada dasarnya uji F ini menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang diamsukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Imam Ghozali, 2013: 98). Uji f ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara f_{hitung} dengan f_{tabel} . Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka hipotesis alternatif diterima (layak

digunakan), demikian pula sebaliknya. Taraf nyata yang digunakan adalah sebesar 5%. Dalam penelitian digunakan tingkat signifikansi (α) 0,05 atau 5%. Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak yaitu dilakukan dengan cara menguji nilai F. Apabila nilai F positif berarti hipotesis diterima, jika nilai F negatif maka hipotesis ditolak.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 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. Dengan menggunakan rumus:

$$KD : R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

R^2 : koefisien korelasi

e. Uji Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik merupakan dugaan atau persyaratan yang perlu di uji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- a) $H_0: \beta_1 \leq 0$: Promosi (X_1) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y)
- $H_a: \beta_1 > 0$: Promosi (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah (Y)
- b) $H_0: \beta_2 \leq 0$: Kualitas Produk (X_2) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah (Y)
- $H_a: \beta_2 > 0$: Kualitas Produk (X_2) berpengaruh positif terhadap Keputusan pembelian (Y)
- c) $H_0: \beta_3 \leq 0$: Kualitas pelayanan (X_3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah (Y)

$H_a: \beta_3 > 0$: kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif terhadap
Kepuasan nasabah (Y)

d) $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$: promosi (X_1), Kualita produk (X_2), Kualitas
Pelayanan (X_3), tidak berpengaruh positif terhadap
Kepuasan nasabah (Y)

$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$: promosi (X_1), Kualitas produk (X_2), Kualitas
Pelayanan (X_3),berpengaruh positif terhadap
Kepuasan nasabah (Y)

