

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Analisis data yang digunakan Menggunakan Metode kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019: 13), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang menggunakan angka dengan perhitungan statistika (Sugiyono, 2019:86). Analisis kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap Minat Menabung Pada Anggota BMT Assyafiiyah.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti adalah Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi Terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah. Lokasi Penelitian ini yaitu Jln Jenderal Sudirman No.9 Kota Gajah, Kabupaten Lampung Tengah.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Kepercayaan (X1)

a. Definisi Konsep

kepercayaan Merupakan keyakinan bahwa seorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran dengan indikator integrasi, kompetensi,kebaikan,loyalitas, dan keterbukaan agar dapat menimbulkan kepercayaan satu sama lain.

b. Definisi Operasional

kepercayaan Merupakan keyakinan bahwa seorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran dengan

indikator integrasi, kompetensi, kebaikan, loyalitas, dan keterbukaan agar dapat menimbulkan kepercayaan satu sama lain yang dapat dipercaya penawaran yang akan diukur menggunakan instrumen dengan skala likert yang akan diberikan Melalui kesioner kepada anggota BMT Assyafiiyah Kota Gajah.

2. Kualitas Layanan (X2)

a. Definisi Konsep

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan Anggota. Apabila kelima aspek tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan jasa, maka tentunya konsumen akan merasa kebutuhannya akan layanan dapat terpenuhi dan juga kepercayaan konsumen terhadap layanan dapat meningkat. Dengan hal tersebut akan meningkatkan Hubungan Masyarakat di mata umum dan juga meningkatkan jumlah Anggota.

b. Definisi Operasional

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan Anggota. Apabila kelima aspek Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan jasa, maka tentunya konsumen akan merasa kebutuhannya akan layanan dapat terpenuhi dan juga kepercayaan konsumen terhadap layanan dapat meningkat. Dengan hal tersebut akan meningkatkan Hubungan Masyarakat di mata umum dan juga meningkatkan jumlah Anggota. yang akan diukur menggunakan instrumen dengan skala likert yang akan diberikan melalui kuesieoner kepada anggota BMT Assyafiiyah Kota gajah

3. Lokasi (X3)

a. Definisi Konsep

lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Dengan memperhatikan indikator lokasi seperti Akses, visibilitas, traffic, lingkungan, dan kriteria lokasi/titik lokasi.

b. Definisi Operasional

lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Dengan memperhatikan indikator lokasi seperti Akses, visibilitas, traffic, lingkungan, dan kriteria lokasi/titik lokasi yang akan diukur menggunakan instrumen dengan skala likert yang akan diberikan melalui kuesioner kepada anggota BMT Assyafiiyah Kota gajah

4. Kepuasan Anggota (Y)**a. Definisi Konsep**

kepuasan Anggota merupakan perasaan yang muncul dari Anggota setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan Anggota dapat terpenuhi. Kepuasan Anggota meliputi Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan layanannya), selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain dan terpenuhinya harapan Anggota setelah membeli produk tersebut. Sehingga dapat menimbulkan komentar yang positif dalam benak mereka serta menciptakan loyalitas terhadap produk atau jasa tersebut.

b. Definisi Operasional

kepuasan Anggota merupakan perasaan yang muncul dari Anggota setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan Anggota dapat terpenuhi. Kepuasan Anggota meliputi Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan layanannya), selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain dan terpenuhinya harapan Anggota setelah membeli produk tersebut. Sehingga dapat menimbulkan komentar yang positif dalam benak mereka serta menciptakan loyalitas terhadap produk atau jasa tersebut. yang akan diukur menggunakan instrumen dengan skala likert yang akan diberikan melalui kusioner kepada anggota BMT Assyafiiyah Kota gajah.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No.Items
1	Kepercayaan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Integritas • Kompetensi • Kebaikan • Loyalitas • Keterbukaan 	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20
2	Kualitas Layanan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti Langsung • Keadaan • Daya Tanggap • Jaminan • Empati 	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20
3	Lokasi (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • akses menuju lokasi • terlihat/nampak, lalu lintas (Traffic) • lokasi parkir yang luas aman dan nyaman, • ekspansi, • lingkungan persaingan, (lokasi pesaing), 	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20
4	Kepuasan Anggota (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Harapan, • Kinerja, • Pengalaman, • Konfirmasi • Diskonfirmasi. 	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

Populasi adalah keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian di tetapkan untuk di analisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti. Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota BMT Assyafiyah yang berjumlah 1.027 anggota.

2. Sampel

Menurut Bawono (2018: 28) sampel adalah objek atau subjek penelitian yang guna mewakili keseluruhan dari populasi, agar dapat

menghemat waktu dan biaya. Sehingga dalam menentukan sampel harus hati-hati, karena kesimpulan yang dihasilkan nantinya merupakan kesimpulan dari populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan tujuan) yakni pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atau yang kompeten/benar-benar paham di bidangnya diantara anggota populasi. Berdasarkan populasi dengan tingkat kesalahan yang peneliti gunakan adalah 10%, menurut Bawono (2018: 29) rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 91 anggota yang diambil menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.027}{1 + 1.027 (10\%)^2}$$

$$n = 91,12$$

Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 91 orang anggota.

E. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan cara perolehannya adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengumpulan data yang dapat berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini berasal dari data primer yang

sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan skunder. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data melalui buku-buku, koran, majalah, literature lainnya. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber baca lainnya yang berkaitan dengan objek sebagai landasan teori.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengumpulan data dengan langsung terjun (*survei*) pada yang menjadi objek-objek penelitian. Untuk memperoleh data primer, maka cara yang dilakukan adalah :

a. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa lokasi penelitian yang dilakukan.

b. Kuisisioner

Kuisisioner data yang sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat dahulu. Dalam hal ini peneliti mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban kepada sampel dari penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2019: 107). Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 5 alternatif jawaban—Sangat tidak setuju,—Tidaksetuju,—Kurang Setuju, —Setuju dan—Sangat setuju. Skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 intrumen penelitian

abjad	Keterangan	Skor
a	Sangat Setuju	skor 5
b	Setuju	skor 4
c	Netral	skor 3
d	Kurang Setuju	skor 2
e	Sangat tidak Setuju	skor 1

Sumber : Sugiyono (2019: 107)

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih dapat diinterpretasikan. Data yang dihimpun dari hasil penelitian di lapangan, akan penulis bandingkan dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif.

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Suwanto (2020: 49) Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Suatu instrument dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa

yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. data dikatakan valid apabila korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksinya signifikan pada level 0,05 Untuk menguji koefisien korelasi tersebut maka menggunakan level signifikan 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut adalah valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

rx_y : koefisien korelasi

x : skor item

y : skor total

n : banyaknya subjek

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika nilai r_{hitung} > r_{tabel}, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).

Jika nilai r_{hitung} < r_{tabel}, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Suwanto (2020: 55) uji ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Maka digunakan metode *Cronbach's Alpha*, ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala. Rumus reliabilitas dengan metode Alpha (Arikunto, 2014) adalah :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^t}{\sigma_b^t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^t$: jumlah varians butir

σ_b^t : varians total

2. Pengujian persyaratan analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Suwanto (2020: 56) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal, jika data tidak berdistribusi normal maka metode alternative yang digunakan adalah *statistic non parametric*, yaitu dengan menggunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogrov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih dari 0,05. Menurut Singgih Santoso (2012: 393) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic significance*), yaitu

1. Jika $sig \geq \alpha$ berarti data sampel yang diambil terdistribusi normal
2. Jika $sig \leq \alpha$ berarti data sampel yang diambil tidak terdistribusi normal

b. Uji Linieritas

Menurut Suwanto (2020), Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang 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* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,05. Selain menggunakan SPSS, uji linieritas dapat diketahui dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$F_{hitung} = R_{Kreg} R_{Kres}$$

Keterangan :

F_{hitung} = koefisien regresi

R_{Kreg} = rerata kuadrat garis regresi

R_{Kres} = rerata kuadrat residu

$$F_{tabel} = (1-a) (k-2;n;k)$$

Kesimpulan

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak berarti persamaannya tidak linier

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima berarti persamaannya linier

c. Uji Homogenitas

Menurut Suwanto (2020: 56) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal, jika data tidak berdistribusi normal maka metode alternative yang digunakan adalah *statistic non parametric*, yaitu dengan menggunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogrov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih dari 0,05

$$F = \frac{\text{(varian terbesar)}}{\text{(varian terkecil)}}$$

Taraf signifikansi 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 memiliki varian yang homogeny. Akan tetapi apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka varian tidak homogen.

3. Pengujian Model Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Suwanto (2020), Analisis regresi adalah hubungan secara linder dua atau lebih variabel independen(X) dengan

variabel dependen(Y) Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang dan dua atau lebih variabel bebas Analisis ini untuk mempredikai nilai dari variabel dependen apabila nilai vartabel independen mengalami kenalkan atau penurunan dan mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing vanabel independen berhubungan posisiit atau negant. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X1

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

e = Variabel Pengganggu

2) Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat melalui uji regresi dengan menggunakan SPSS yaitu apabila p-value (sig) lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 (5%) maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selain itu pengujian uji t juga dapat dilihat melalui ketentuan berikut ini:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengaruh tersebut dilihat melalui hasil regresi dengan menggunakan SPSS p-value (sig) yaitu jika nilai p-value (sig) lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 (5%) maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu pengujian uji signifikan simultan (Uji F) juga dapat dilihat melalui ketentuan berikut ini:

- a. Jika nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. “Jika tingkat signifikan di bawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima” (Ghozali:2013).

4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai *Adjusted* R^2 ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 (*Adjusted* $R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila *Adjusted* $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila *Adjusted* $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. (Ghozali, 2013).

5) Hipotesis statistik

Hipotesis statistic adalah: salah satu bagian yang sangat penting pada penelitian kuantitatif. Dugaan sementara atau asumsi sementara dapat diartikan sebagai: hipotesis. Berikut rumus hipotesis:

$H_0 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X terhadap Y)

$H_a = 0$ (ada pengaruh antara X terhadap Y)

Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- a. $H_0: \beta_{x_1} \leq 0$: Kepercayaan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
 $H_a: \beta_{x_1} > 0$: Kepercayaan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
- b. $H_0: \beta_{x_2} \leq 0$: kualitas layanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
 $H_a: \beta_{x_2} > 0$: kualitas layanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
- c. $H_0: \beta_{x_3} \leq 0$: Lokasi (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota
 $H_a: \beta_{x_3} > 0$: lokasi (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
- d. $H_a: \beta_{x_1}, \beta_{x_2}, \beta_{x_3} \leq 0$: kepercayaan (X_1), kualitas layanan (X_2) dan lokasi (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
 $H_0: \beta_{x_1}, \beta_{x_2}, \beta_{x_3} > 0$: kepercayaan (X_1), kualitas layanan (X_2) dan lokasi (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y)