

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis diatas maka dalam penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. (Sugiyono 2013:38).

Jenis data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah yang pertama data primer dan data sekunder. Dari data primer penulis memperoleh dari pengamatan secara langsung dengan dengan cara observasi atau wawancara dengan pemimpin dan pengisian kuisioner yang diserbarkan kepada nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) Di Tejo Agung, sedangkan dengan data sekunder yaitu hanya sebagai data pendukung yang fungsinya untuk memperkuat data primer yang diperoleh dari buku-buku literatur, atau artikel yang penulis dapatkan di *website*.

#### **B. Obyek dan Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) Di Tejo Agung. Yang menjadi objek pada penelitian ini merupakan customer yang datang ke KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).Waktu pengumpulan data dan penelitian berlangsung selama kurang lebih satu bulanan yang dihitung sejak mulai bulan september 2019.

### **C. Metode Penelitian**

Dalam metode penelitian ini pada dasarnya adalah upaya yang diambil secara sistematis untuk menerangkan suatu kejadian yang sedang diperbincangkan di media sosial dengan cara memandang sebuah kejadian ini sebagai hubungan antara variabel.

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mendapatkan hasil data yang diperoleh dengan tujuan mengetahui jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau gejala-gejala yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012:2) menyatakan bahwa “secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dari kegunaan tertentu”. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:53) “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain. Sedangkan penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2013:14)”.

Dengan sesuai penelitian ini penulis mengetahui tentang mutu pelayanan terhadap suatu tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) Di Tejo Agung dan penelitian ini dilakukan dengan cara pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya adalah pada studi kasus yang didukung dengan cara survei.

## 1. Skala Pengukuran

Setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner atau wawancara biasanya mewakili satu variable, setiap variable diukur dengan menggunakan suatu skala. Berikut ini merupakan skala nominal dan likert :

### 1) Skala Likert

Skala likert merupakan skala yang mengukur respon atau sikap seseorang setuju atau ketidak setujuan terhadap subjek atau objek.

Urutan skala yang umum digunakan sebagai berikut :

1. Sangat tidak baik
2. Kurang baik
3. Cukup baik
4. Baik
5. Sangat baik

### 2) Uji Validitas

Menurut sugiyono (2013:172) yang menyatakan bawasannya “instumen yang dipakai dalam penelitian ini perlu diuji dengan validitas dan realibitas”. Dimana dalam pengujian ini dilakukan agar pada saat dalam menyebarkan angket intrumen-instrumen penelitian tersebut sudah valid dan reliabel yang artinya dalam alat ukur untuk mendapatkan suatu data sudah dapat digunakan dalam rumus

### 3) Uji Realibitas

Dikutip dari Suwanto (2016:64) dalam pengujian ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, dimana apakah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan dan tetap dalam konsisten jika dalam pengukuran selalu diulang.

#### 4) SERVQUAL

*SERVQUAL (Service Quality)* model ini di kembangkan oleh tiga orang pakar kualitas layanan, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) model ini di kembangkan dengan maksud untuk membantu para manager dalam menganalisis sumber masalah kualitas pelayanan dan memahami cara - cara memperbaiki kualitas layanan. Model servqual di dasarkan pada kinerja layanan pada atribut - atribut relevan dengan standar masing - masing atribut layanan. Dengan kata lain bila sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi secara keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang di diharapkan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima. Model SERVQUAL banyak diterapkan diberbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas metode survei SERVQUAL dikarenakan sejumlah keunggulan :

1. Metode SERVQUAL telah berkembang menjadi standar atau acuan suatu penilaian dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan.
2. Berbagai riset telah menunjukkan bahwa metode SERVQUAL valid untuk berbagai konteks layanan.
3. Pertanyaan Quisioner di interpretasikan secara sama oleh responden.
4. Metode SERVQUAL memenuhi kriteria parsimony, karena hanya terdiri dari item 22.
5. Metode SERVQUAL memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interpretasi hasil.

Pengukuran kualitas layanan model SERVQUAL yang disusun dalam pernyataan – pernyataan dalam skala likert, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) – 5 (Sangat Setuju) yang diberikan konsumen dalam setiap pertanyaan yang berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL dapat dihitung dengan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990):

**Skor SERVQUAL (Q) = Skor Persepsi (P) – Skor Ekspektasi (E)**

Persepsi (P) diartikan sebagai keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan dialami. Sedangkan untuk Ekspektasi (E) di rumuskan sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus ditawarkan penyedia layanan. Parasuraman, et al dalam Service Management, (Tjiptono 2012).

#### 5) Perhitungan Servqual

Perhitungan nilai Servqual dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jumlah bobot jawaban pernyataan harapan pelayanan

$$\sum y_1 = (\sum Y_1 x_1) + (\sum Y_2 x_2) + (\sum Y_3 x_3) + (\sum Y_4 x_4) + \sum Y_5 x_5$$

Keterangan :

- $\sum y_i$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan
- $\sum Y_1$  : jumlah orang yang memilih sangat tidak setuju
- $\sum Y_2$  : jumlah orang yang memilih tidak setuju
- $\sum Y_3$  : jumlah orang yang memilih netral
- $\sum Y_4$  : jumlah orang yang memilih setuju
- $\sum Y_5$  : jumlah orang yang memilih sangat setuju
- 1,2,3,4,5 : Skor Skala Likert

Untuk mengetahui jumlah rata – rata dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

$Y_i$  : rata – rata jawaban responden

$\sum y_i$  :Jumlah bobot jawaban pertanyaan

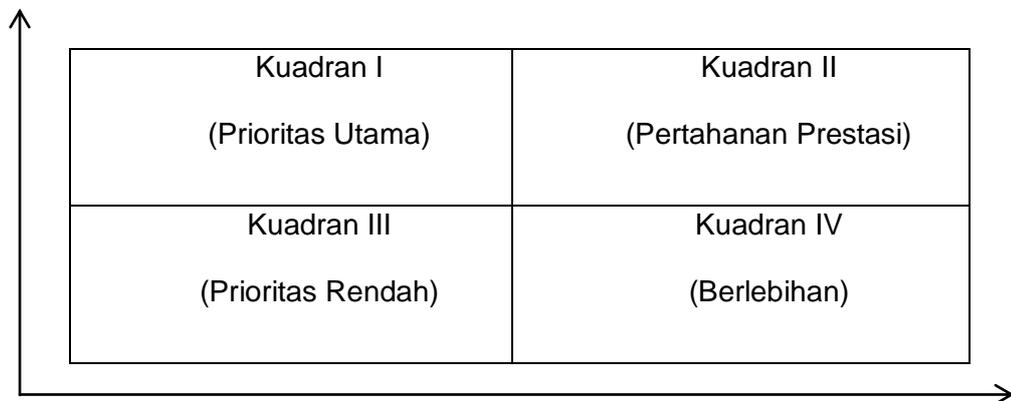
$n$  :Jumlah responden

#### 6) *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* di kemukakan pertama kali oleh (John. A. Mortila dan John C. James 1977) yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti.

#### 7) Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah dari sebuah faktor atribut dan Y adalah rata-rata skor yang berupa tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah.



Sumbu (X) skor tingkat kinerja (*Performance*)

Keterangan :

Kuadran I : Kuadran I merupakan wilayah yang memuat dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum memenuhi keinginan konsumen atau tingkat kepuasan diperoleh masih rendah. Variable yang termasuk dalam kuadran I menjadi prioritas dalam perbaikan layanan.

Kuadran II : Kuadran II merupakan wilayah yang atribut yang termasuk di wilayah ini dianggap penting oleh konsumen dan telah memenuhi keinginan konsumen atau merasa puas, dan atribut yang termasuk dalam wilayah ini harus dipertahankan.

Kuadran III : Kuadran III ini memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen atau konsumen dan faktor – faktor ini tidak perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Dan untuk meningkatkan variabel yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karna pengaruhnya terhadap manfaat terhadap konsumen sangat kecil.

Kuadran IV : Wilayah ini memuat variabel yang dianggap kurang penting oleh konsumen namun konsumen merasa puas terhadap atribut yang telah berada di wilayah ini dan pihak perusahaan tidak perlu memperbaiki atribut yang berada di wilayah ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Data primer**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari penelitian yang telah dilakukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi kuisisioner, wawancara. Penelitian melakukan pengamatan atau observasi terhadap pelayanan di KPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH) di Tejo Agung. Kuisisioner dilakukan untuk mengetahui atribut – atribut Servqual ke nasabah KPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH).

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kajian literatur. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka atau studi literatur seperti buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik yang diperlukan dalam Pengumpulan Data

##### **1. Observasi**

Observasi penelitian dilakukan secara langsung dengan melakukan pengamatan di KPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH). Observasi bertujuan untuk mengetahui fasilitas fisik dan pelayanan secara langsung.

##### **2. Wawancara**

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan informasi dengan wawancara dan bertanya langsung kepada karyawan , dalam

penelitian ini menyampaikan pertanyaan-pertanyaan kepada karyawan untuk menjawabnya, menggali jawaban lebih jauh.

### 3. Kuisisioner

Mengajukan pertanyaan secara langsung yang diberikan kepada nasabah KPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH). Kuisisioner pertama merupakan kuisisioner pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam menjadi nasabah. Kuisisioner kedua merupakan kuisisioner rating scales yang menggunakan skala pengukuran likert 1 – 5 untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah akan pelayanan KPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH).

## **E. Alat Analisis Data Pengujian Persyaratan Instrumen**

Menurut Sugiyono (2013:206) mendefinisikan sebuah analisis data sebagai berikut :

Analisis data merupakan suatu kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Dari kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti dengan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan secara uji hipotesis yang telah diajukan.

### **1. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini sebagian dari populasi diharapkan memperoleh hasil yang menggambarkan sikap dan keadaan populasi tersebut secara keseluruhan. Sampel dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah seluruh nasabah pada KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) Di Tejo Agung.

Dengan menggunakan rumus slovin :

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

Dimana

n= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e= Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

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

$$n = \frac{57.014}{1+57.014(0.05)^2}$$

$$n = \frac{57.014}{142,53}$$

n= 39,7 dibulatkan menjadi 40 nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) Di Tejo Agung .

## 2. Teknik Penyusunan kuisisioner

Penyusunan kuisisioner dilakukan untuk pengumpulan data yang nantinya akan diolah menggunakan metode Servqual. Terdapat dua jenis kuisisioner dalam penelitian ini antara lain :

1. KuisisionerPendahuluan Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui hal – hal yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menjadi anggota.

2. Kuisisioner tingkat kepentingan Kuisisioner ini berujuan untuk mengetahui seberapa penting faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menjadi anggota.

### 3. Teknik Pengolahan Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing-masing pertanyaan pada kuisisioner yang telah disebarakan. Dalam mengukur validitas digunakan alat berupa software SPSS. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel dihitung menggunakan

rumus :

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

Keterangan :

$R_{xy}$  : koefisien korelasi product moment

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor item

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

## 2. Uji Reliabilitas

Uji digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat, yaitu software SPSS. Berikut rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item l

$S_x$  = jumlah varians skor total

## 3. Pengolahan Data Servqual

Perhitungan nilai Servqual dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jumlah bobot jawaban pernyataan harapan pelayanan

$$\sum y_1 = (\sum Y_1 x_1) + (\sum Y_2 x_2) + (\sum Y_3 x_3) + (\sum Y_4 x_4) + \sum Y_5 x_5)$$

Keterangan :

$\sum y_i$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$\sum Y_1$  : Jumlah orang yang memilih sangat tidak setuju

$\sum Y_2$  : Jumlah orang yang memilih tidak setuju

$\Sigma Y_3$  : Jumlah orang yang memilih netral

$\Sigma Y_4$  : Jumlah orang yang memilih setuju

$\Sigma Y_5$  : Jumlah orang yang memilih sangat setuju

1,2,3,4,5 : Skor Skala Likert

Untuk mengetahui jumlah rata – rata dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y_i = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan :

$Y_i$  : Rata – rata jawaban responden

$\Sigma y_i$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$n$  : Jumlah responden