

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis diatas maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian verivikatif. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut (Sugiyono. 2017). metode penelitian yang berdasarkan pada sifat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan melalui pengambilan data primer di lapangan, metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yang bertujuan untuk mendapatkan data yang digunakan terhadap objek dilapangan dengan mengambil beberapa sampel dari populasi dan mengajukan pertanyaan atau kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Untuk dapat menguji pengaruh antara variabel eksogen dan endogen yakni pengaruh keandalan, daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh penulis berada di Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, maka disini peneliti menggunakan alat uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling SEM*) dan menggunakan program statistik untuk model persamaan structural.

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian menurut (Sugiyono. 2017). “ Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling accidental atau insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

a. Populasi

Menurut (Sugiyono. 2017). populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah nasabah Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional sebanyak 569 nasabah.

b. Sampel

Menurut (Sugiyono. 2017). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional. Karena jumlah populasi yang terlalu besar yaitu nasabah aktif yang berjumlah 569 nasabah maka dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel.

Berdasarkan besarnya jumlah populasi maka persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang digunakan adalah 10% (0,1), sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{569}{1+569(0.1^2)} = \frac{569}{1+569(0,01)} = \frac{553}{6,69} = 85,05$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel berjumlah 85 orang sebagai responden.

2. Tahapan

Penulis menempuh tahapan-tahapan penelitian agar dapat memperoleh hasil yang optimal. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Tahap pertama Persiapan:

- 1) Observasi ketempat yang akan digunakan untuk penelitian
- 2) Meminta surat permohonan izin penelitian dari Universitas Muhammadiyah Metro.
- 3) Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional untuk mengadakan penelitian di tempat tersebut.

- 4) Berkonsultasi dengan pimpinan dan karyawan dalam rangka observasi untuk mengetahui aktifitas dan kondisi dari lokasi atau objek penelitian.
- 5) Mengajukan instrument penelitian, yaitu kuisisioner keandalan, daya tanggap, terhadap kepuasan nasabah.

b. Tahap kedua Pelaksanaan Penelitian:

Pada tahapan ini yang dilakukan peneliti adalah memberi kuisisioner tentang keandalan, daya tanggap, terhadap kepuasan nasabah kepada responden, yaitu nasabah KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.

c. Tahap ketiga Analisis:

Dalam tahap ini semua data yang diperoleh dianalisis sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti.

d. Tahap keempat Kesimpulan :

Kesimpulan didapat setelah mengetahui hasil interpretasi data tersebut akhirnya dapat disimpulkan apakah ada pengaruh keandalan, daya tanggap, terhadap kepuasan nasabah.

C. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan cepat. Sesuai dengan penelitian ini, maka dipaparkan berikut ini operasional variabel penelitian:

1. Variabel Keandalan (ξ_1)

Definisi Konseptual:

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, kemampuan yang dapat dipercaya, memberikan pelayanan yang baik dan ramah, memberikan layanan tepat dan benar tanpa melakukan kesalahan dan memberikan pelayanan secara cepat waktu.

Definisi Operasional:

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, kemampuan yang dapat dipercaya, memberikan pelayanan yang baik dan ramah, memberikan layanan tepat dan benar

tanpa melakukan kesalahan dan memberikan pelayanan secara cepat waktu. yang di ukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.

2. Variabel Daya tanggap (η_1)

Definisi Konseptual:

Daya tanggap merupakan kesanggupan dan kemauan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas yang meliputi kesigapan dalam menangani keluhan nasabah, tanggap terhadap saran dan mau mendengarkan keluhan nasabah.

Definisi Operasional:

Merupakan kesanggupan dan kemauan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas yang meliputi kesigapan dalam menangani keluhan nasabah, tanggap terhadap saran dan mau mendengarkan keluhan nasabah. yang di ukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

3. Variabel Kepuasan Nasabah (η_2)

Definisi konseptual:

Kepuasan nasabah adalah adanya kesesuaian rasa antara harapan awal nasabah dengan pelayanan yang didapat yang meliputi kesesuaian harapan dengan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku personil, suasana dan kondisi fisik lingkungan pelayanan pada nasabah.

Definisi Operasional:

Kepuasan nasabah adalah adanya kesesuaian rasa antara harapan awal nasabah dengan pelayanan yang didapat yang meliputi kesesuaian harapan dengan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku personil, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang mendukung selama pelayanan pada nasabah. yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada nasabah KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.

Adapun kisi-kisi kuesioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Variabel penelitian dan indikator penelitian

No	Variabel	Indikator	Butir angket
1	Keandalan (ξ_1)	1. pelayanan yang akurat 2. Kemampuan yang dapat dipercaya (profesional) 3. Memberikan pelayanan yang baik dan ramah 4. memberikan pelayanan dengan tepat dan benar	1,2,3,4,5 6,7,8, 9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
2.	Daya tanggap (η_1)	1. tanggap dalam merespon keluhan nasabah 2. memberikan pelayanan yang cepat dan tepat 3. penyampaian informasi yang jelas 4. tanggap terhadap saran dan mau mendengarkan keluhan nasabah	1,2,3,4,5 6,7,8, 9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
4.	Kepuasan nasabah (η_2)	1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan 2. Layanan selama proses menikmati jasa 3. Perilaku pegawai 4. Suasana dan kondisi lingkungan kerja	1,2,3,4,5 6,7,8, 9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20

Sumber : Data Diolah, 2021

D.Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena teknik ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari penelitian yang telah dilakukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuisoner yang berisikan pertanyaan mengenai variabel yang diteliti dan diisi oleh nasabah

KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data primer antara lain:

a. Wawancara

Suharto & Suwanto (2013) Wawancara yaitu tanya jawab langsung terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, untuk mendapatkan informasi data yang dibutuhkan dan untuk menjelaskan tentang pengisian kuisioner .

b. Kuesioner

Suharto & Suwanto (2013) mengatakan "Angket yaitu penyebaran angket yang berisi pernyataan yang sudah berstruktur, untuk mendapatkan informasi, dari responden untuk mengungkapkan data primer. Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin dan masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

Tabel 4. Skala likert atau pertanyaan positif negatif

Simbol	Positif	Negatif
A	5	1
B	4	2
C	3	3
D	2	4
E	1	5

c. Observasi

Suharto & Suwanto (2013) mengatakan Metode observasi yaitu pengamatan secara langsung terhadap keadaan lingkungan tempat penelitian. Lingkungan KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan yang akan diteliti sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kajian literature yang diperoleh melalui studi pustaka seperti jurnal atau artikel yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang dibuat sendiri oleh peneliti sesuai dengan indikator pada setiap variabel. (Sugiyono. 2017). menyatakan bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

F. Teknik Analisa Data

1. Pengujian persyaratan instrument

Uji persyaratan instrument dilakukan guna mengetahui validitas dan realibilitas masing-masing item pertanyaan, uji instrument ini dilakukan agar item jawaban responden sesuai dengan indikatornya dan definisi konsep masing-masing variabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali. 2011). Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi *Product Moment* yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total. Suatu item valid atau gugur adalah dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dimana r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Rumus dari korelasi product moment dari person yaitu:

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

Keterangan :

r_{hitung} : koefisien korelasi

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

N : Jumlah responden

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari hasil output (*Corrected Item-Total*) dengan r_{tabel} , jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali. 2011).

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

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument/koefisien reliabilitas

k = Banyaknya butiran pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011). uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk melihat penyebaran data yang normal atau tidak karena data diperoleh langsung dari pihak pertama melalui kuesioner. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dengan grafik. Dalam uji statistik jika *probabilitas value* > 0,05, maka H_0 diterima (berdistribusi normal) dan jika *probabilitas value* < 0,05 maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal). Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

diagonal, grafik hitogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi mengikuti asumsi normalitas.

b. 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.

c. Uji Linearitas dan Keberartian Regresi

Uji linieritas digunakan untuk mendapatkan hasil antara dua variabel ataupun lebih secara signifikan mempunyai hubungan linier atau tidak. Dalam persyaratan regresi linier atau analisis korelasi digunakan uji linieritas. Agar dapat mempunyai hubungan linier dua variabel harus mempunyai nilai signifikan lebih dari 0,05, pengujian melalui *SPSS versi 22* dapat dilihat pada *Test For Linierty*.

- a. Jika $> F = \text{linier}$
- b. Jika $\leq F = \text{signifikan}$

3. Pengujian Hipotesis

a. Structural Equation Modelling (SEM)

Menurut Setyo Hari Wijanto (2008) Analisis modeling persamaan struktural memiliki dua komponen utama yaitu komponen pengukur dan komponen struktural. Komponen pengukur mencerminkan hubungan antar dua variabel laten, konstruksi atau faktor-faktor dan indikator yang nyata atau variabel yang diamati. Sedangkan komponen struktural mencerminkan hubungan antara variabel laten, konstruksi atau faktor sendiri. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *Linier Structural Relationship (LISREL) 8.80* yang merupakan paket program statistik untuk *Structural Equation Modeling (SEM) for windows* tahun 1970 oleh *Joreskoog* dan *Sorboom* digunakan untuk menganalisis model pengukuran dan model struktural.

Dalam SEM akan dilakukan uji kecocokan untuk memeriksa tingkat kecocokan antara data dengan model, validitas dan realibilitas model

pengukuran dan signifikas koefisien-koefisien model struktural. Evaluasi terhadap tingkat kecocokan data dengan model dilakukan dengan melalui beberapa tahap, yaitu : (1) kecocokan keseluruhan model (*overall model fit*), (2) kecocokan model pengukuran (*measurement model fit*), dan (3) kecocokan model struktural (*structural model fit*). Model ini dapat dibuat persamaan struktural sistematis sebagai berikut :

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \gamma_{21}\xi_1 + \beta_{21}\eta_1 + \zeta_2$$

Persamaan matematis tersebut di atas tidak hanya digunakan untuk model struktural saja tetapi juga untuk model pengukuran untuk menentukan indikator yang mengukur variabel laten, serta menentukan input data yang menunjukkan hubungan antar variabel laten.

b. Hipotesis statistik

Hipotesis statistik adalah dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

1. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_1
 - Ho : $\gamma_{\eta_1\xi_1} \leq 0$: Keandalan (ξ_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap Daya tanggap (η_1)
 - Ha : $\gamma_{\eta_1\xi_1} > 0$: Keandalan (ξ_1) berpengaruh langsung positif terhadap Daya tanggap (η_1).
2. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_2
 - Ho : $\gamma_{\eta_2\xi_1} \leq 0$: Keandalan (ξ_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Nasabah (η_2)
 - Ha : $\gamma_{\eta_2\xi_1} > 0$: Keandalan (ξ_1) berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Nasabah (η_2)
3. Pengujian pengaruh η_1 terhadap η_2
 - Ho : $\beta_{\eta_2\eta_1} \leq 0$: Daya tanggap (η_1) tidak berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Nasabah (η_2).
 - Ha: $\beta_{\eta_2\eta_1} > 0$: Daya tanggap (η_1) berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Nasabah (η_2).