

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Arta Bina Kota Serang, yang beralamat di Jl. Tb. Suwandi Pertigaan Gg. Perintis III No. 1 Lingkar Selatan Ciracas, Serang-Banten yang berdiri sejak tahun 2007. Sedangkan Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 sampai dengan selesai. Dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah UMKM binaan pada tahun 2018-2020. Dengan variabel bebasnya kualitas pelayanan pembiayaan dan variabel terikatnya loyalitas UMKM binaan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diminati sebagai sasaran penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah BMT Arta Bina Kota Serang. Sedangkan Objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapat data secara terarah. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan pada lembaga keuangan syariah di BMT Arta Bina Kota Serang.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan tumbuhan-tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Margono, 2004).¹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan atau nasabah UMKM binaan di BMT Arta Bina Kota Serang sebanyak 177 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling (Husain dan Purnomo, 2001). Di sini sampel harus benar-benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi. Penelitian dengan menggunakan teknik pengambilan sampel lebih menguntungkan

¹ Hardani, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), h. 361.

dibandingkan dengan menggunakan populasi saja.² Sedangkan definisi lain sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti.³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *random sampling*, yaitu dengan teknik cara acak, serampangan, tidak pilih kasih, objektif sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan untuk menjadi sampel penelitian.⁴ Sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 64 responden dari anggota pembiayaan BMT Arta Bina yang diambil dari sebagian anggota populasi.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

² Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif...* h. 362.

³ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*", (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 109.

⁴ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, "*Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*", (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 35.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 177 nasabah, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{177}{1+(177 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{177}{2,77}$$

$$n = 63,89 = 64$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak

64 responden dengan hal ini untuk mempermudah dalam pengolahan data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

a) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tersebut kepada responden untuk dijawabnya.⁵ Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket (kuesioner) tertutup, yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan alternatif jawaban sehingga memudahkan responden dalam memberi jawaban dan memudahkan peneliti dalam menganalisa.⁶

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017), h.199.

⁶ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 167-168.

Peneliti menyebarkan daftar pernyataan kepada nasabah pembiayaan di BMT Arta Bina Kota Serang yang menjadi responden penelitian ini. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan tanggapan nasabah yang diperoleh dalam pembagian kuesioner.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu variabel yang sedang diukur. Dalam menggunakan skala likert ini responden diminta untuk menyatakan sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap setiap pernyataan.⁷ Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁷ Ma'ruf Abdullah, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), h. 183.

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁸

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis data adalah suatu cara

⁸ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif...* h. 123, 137, dan 149.

untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan terutama yaitu masalah tentang sebuah penelitian. Analisis data ini dilakukan untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi yang berdasarkan data yang diperoleh dari sampel, yang biasanya ini dibuat dengan dasar pendugaan dan pengujian hipotesis. Analisis kuantitatif ini merupakan pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas nasabah UMKM binaan yaitu dengan menggunakan bantuan program SPSS.

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner sebagai instrument penelitian.

1. Data Primer

Data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari lapangan secara langsung. Data primer dalam penelitian

ini diperoleh dari lokasi penelitian yaitu BMT Arta Bina Kota Serang melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artiker, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.⁹ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah pembiayaan di BMT Arta Bina pada tahun 2018-2020.

G. Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau *Independent Variable* (X) yaitu variabel pengaruh karena berfungsi mempengaruhi variabel terikat, atau secara bebas berpengaruh pada

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h. 137.

variabel terikat. Dalam variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembiayaan.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y) yaitu dipengaruhi oleh variabel bebas, atau variabel yang terpengaruhi. Dalam variabel terikat penelitian ini adalah loyalitas UMKM binaan pada lembaga keuangan syariah.

H. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Pembiayaan (X) ¹⁰	Kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan)

¹⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan...* h. 61.

			5. <i>Emphaty</i> (Empati)
2.	Loyalitas UMKM Binaan (Y) ¹¹	Loyalitas pelanggan atau nasabah lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian ulang terhadap barang atau layanan suatu perusahaan yang dipilih.	1. Pembelian ulang 2. Membicarakan hal-hal positif 3. Merekomendasikan kepada orang lain

I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas dan Reliabilitas diperoleh dari uji coba kuesioner untuk memperoleh informasi mengenai kualitas instrumen yang digunakan, yaitu informasi mengenai sudah atau belumnya instrumen yang bersangkutan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dapat dikatakan memenuhi persyaratan apabila instrumen-instrumen dalam kuesioner tersebut valid dan reliabel.

¹¹ Sri Rahayu, *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan...* h. 51.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang akan diukur, dan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian digunakan perlu lebih dahulu diuji validitasnya.¹² Dengan demikian, pengujian terhadap validitas item ini yang dilakukan peneliti dengan menggunakan uji *Korelasi Pearson Product Moment*, untuk melakukan uji validitas menggunakan program SPSS versi 16.

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Kriteria yang dipergunakan pada uji validitas sebagai berikut:

¹² Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 258.

1. Apabila r_{hitung} positif atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.
 2. Apabila r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur atau adanya kepercayaan terhadap instrumen. Untuk menguji reliabilitas data, peneliti menggunakan statistic Cronbach Alpha $> 0,70$ (Sekaran dalam Wijaya, 2011:112).¹³

J. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variable independent dan variable dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variable tidak

¹³ Hotma Pangaribuan, “Pengaruh Penggunaan Search Engine (Google) Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMK Negeri 1 Batam”, CBIS Journal Vol. 1 No. 2.

berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.¹⁴

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independent yang hendak diuji. Jika suatu model tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak bisa digunakan. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap

¹⁴ "Analisis Uji Asumsi Klasik" <https://bbs.binus.ac.id> diakses pada 29 Mei 2021, pukul 23.00 WIB.

model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikansi dari deviation from linearity yang dihasilkan dari uji linearitas menggunakan bantuan SPSS dengan nilai alpha yang digunakan. Jika nilai signifikansi dari deviation from linearity $>$ alpha (0,05) maka nilai tersebut linear (R. Gunawan Sudarmanto, 2005).¹⁵

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.¹⁶

¹⁵ M. Djazari, dkk., “Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing pada Mahasiswa Fise Uny”, Jurnal Nominal Vol. 2 No. 2 (Tahun 2013), h. 195.

¹⁶ Echo Perdana K, <https://zenodo.org/record/1143815#.TQ5Ne3kxc0M> diakses pada 29 Mei 2021, pukul 23.14 WIB.

K. Model Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, penggunaan program statistik merupakan suatu yang mutlak digunakan. Dalam perhitungan statistik alat yang digunakan oleh peneliti adalah data SPSS versi 16.0. Untuk menguji keterkaitan variabel satu dengan variabel lainnya maka peneliti menggunakan model analisis regresi linier sederhana.

L. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian kuantitatif dengan metode statistik yang sudah terstandar teruji dalam pemakaiannya inilah yang menyebabkan hasil penelitian kuantitatif relative lebih mendekati kebenaran yang diharapkan. Dengan demikian peneliti akan mudah menerima suatu penjelasan pengujian, sampai sejauh mana hipotesis penelitian itu diterima atau ditolak.¹⁷

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Yang dimaksud analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi linier dengan jumlah variabel

¹⁷ Ma'ruf Abdullah, "*Metode Penelitian Kuantitatif*... h. 216.

pengaruhnya hanya satu.¹⁸ Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembiayaan (X) terhadap Loyalitas UMKM binaan lembaga keuangan syariah di BMT Arta Bina Kota Serang (Y).

Persamaan regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana: Y = Loyalitas UMKM Binaan BMT Arta Bina

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan Pembiayaan

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independent (X) mampu menjelaskan variabel dependen (Y) dalam model regresi yang terbentuk. Menurut Sugiyono (2014) analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui

¹⁸ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, “*Penelitian Kuantitatif...* h. 87.

seberapa besar persentase sambungan variabel independent secara bersamaan terhadap variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika di atas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 sampai 1. Koefisien korelasi mempunyai kriteria-kriteria sebagai berikut:¹⁹

Tabel 3.3
Interprestasi Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014)

c. Uji t (Parsial)

Jika telah ditentukan koefisien determinasi (R^2) maka selanjutnya dilakukan uji signifikan hipotesis yang diajukan. Dengan uji signifikansi ini dapat diketahui apakah

¹⁹ Hamid Halin, "Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai Penjualan pada CV. Karunia Kaca Palembang Tahun 2004-2015", Jurnal Ecoment Global Vol. 2 No. 2 (Agustus 2017), h. 53.

variabel independent (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Analisis dalam perbandingan satu variabel bebas dikenal dengan uji t, tujuannya untuk mengetahui perbedaan variabel yang dihipotesiskan. Pengujian statistik t ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$).

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pembiayaan (X) terhadap variabel loyalitas UMKM binaan (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pembiayaan (X) terhadap variabel loyalitas UMKM binaan (Y) atau hipotesis ditolak.

Adapun berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t hitung $> t$ tabel maka ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pembiayaan (X) terhadap variabel loyalitas UMKM binaan (Y) atau hipotesis diterima.

- 2) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka tidak ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pembiayaan (X) terhadap variabel loyalitas UMKM binaan (Y) atau hipotesis ditolak.

Menentukan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas UMKM binaan pada BMT Arta Bina Kota Serang.