

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan

Metode penelitian adalah cara untuk memperoleh pengetahuan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi. Pada dasarnya metode penelitian ini merupakan metode ilmiah (*scientific method*). Metode ilmiah ialah cara penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu, masuk akal, teramati oleh panca indera, dan sistematis.⁵³ Data yang diperoleh melalui penelitian itu mempunyai kriteria tertentu, yaitu ketepatan, dapat dipercaya, objektif, menggunakan hipotesis, menggunakan prinsip-prinsip analisis, dan menggunakan teknik kuantifikasi.⁵⁴

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian yang datanya diperoleh langsung dari tempat kejadian berlangsung, dari objek yang diteliti dengan cara riset atau penelitian lapangan (*field research*).⁵⁵ Penelitian ini dilakukan secara langsung ke obyeknya melalui teknik angket atau kuesioner. Adapun untuk memperoleh data nyata dari lapangan, maka peneliti terjun langsung ke lapangan dengan menyebarkan angket.

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengemukakan penelitian kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang banyak dituntut mengemukakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan hasilnya.⁵⁶ Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.⁵⁷ Adapun variabel yang

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan ke-19*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 3.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan ke-19*, 14.

⁵⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 5.

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 12.

⁵⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, 5.

diteliti yaitu variabel independen adalah kualitas produk, citra perusahaan, dan pendayagunaan zakat produktif dan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan Koperasi Syariah IHYA Kudus pada tahun 2019 sebanyak 325 orang.⁵⁹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel juga dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁶⁰ Dalam teknik pengambilan sampel, penelitian menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang termasuk dalam teknik *Probability Sampling*. Adapun *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶¹

Untuk menghitung jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan margin eror 10% sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel⁶²(10%)

⁵⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 61.

⁵⁹ Eko Budi Utomo (Staff Koperasi Syariah IHYA Kudus), wawancara oleh penulis, 15 Januari 2020, wawancara 2, transkrip.

⁶⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 62.

⁶¹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 63.

⁶² Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), 100.

Maka :

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

$$n = \frac{325}{1+325(0,1)^2}$$

$$n = \frac{325}{1+325(0,01)}$$

$$n = \frac{325}{1+3,25}$$

$$n = \frac{325}{4,25}$$

$$n = 76,47$$

Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 80 responden.

C. Identifikasi Variabel

Variabel Penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*).⁶³ Variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas produk, citra perusahaan, pendayagunaan zakat produktif.

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁶⁴ Variabel terikat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pembiayaan di Koperasi Syariah IHYA Kudus.

D. Variabel Operasional

Variabel operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

⁶³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 4.

⁶⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 4.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diinginkan oleh konsumen yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen tersebut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Fitur (<i>Features</i>) 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) 4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) 5. Ketahanan (<i>Durability</i>) 6. Kualitas pelayanan (<i>serviceability</i>) 7. Estetika (<i>aesthetics</i>) 	Skala Likert
Citra Perusahaan (X2)	Kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepribadian dari perusahaan 2. Reputasi yang dimiliki perusahaan 3. Kualitas yang ada di perusahaan 4. Keandalan yang dimiliki perusahaan 5. Kepercayaan yang layak dimiliki perusahaan 6. Kemampuan perusahaan 	Skala Likert

		bertanggung jawab 7. Nilai lebih yang dimiliki perusahaan 8. Identitas perusahaan bagi konsumen	
Pendayagunaan Zakat Produktif (X3)	Dana zakat yang diberikan kepada Mustahiq sebagai modal untuk menjalankan suatu kegiatan ekonomi yaitu untuk menumbuhkembangkan tingkat ekonomi dan potensi produktifitas <i>Mustahiq</i>	1) Sesuai dengan ketentuan agama 2) Dimanfaatkan untuk usaha produktif 3) Proses penyaluran zakat produktif 4) Pembinaan dan pendampingan keterampilan pada <i>Mustahiq</i>	Skala Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan senang pelanggan ketika apa yang mereka inginkan sama dengan apa yang mereka terima.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat melakukan pembiayaan kembali 3. Merekomendasikan kepada teman	Skala Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini kuesioner yang peneliti gunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang jawabannya sudah disediakan, responden tinggal memilih jawaban yang sesuai realita. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas produk (X1), citra perusahaan (X2), pendayagunaan zakat produktif (X3), dan kepuasan nasabah (Y).

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan model tertutup karena jawaban telah tertera dalam angket dan pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert yaitu skala yang berisi 5 tingkat jawaban.⁶⁵

Alternatif jawaban dengan skala likert, sebagaimana table berikut:

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Skala Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁶⁶ Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} .

⁶⁵ Asep Saepul Hamdi & E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 57-59.

⁶⁶ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 103.

Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka variabel tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik cronbach alpha. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik cronbach alpha $>0,60$. Dan sebaliknya jika cronbach alpha ditemukan koefisien lebih kecil ($<0,60$) maka dikatakan tidak reliabel.⁶⁷

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik (uji prasyarat) pada uji ini bertujuan untuk mengetahui penyebaran data. Teknik pengujian yang dapat dipakai adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Pengujian normalitas pada penelitian yang dilakukan ini cara mengetahuinya dengan melihat grafik P-P plot, dengan melihat sebaran titik yang ada. Apabila sebaran titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, sedangkan apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.⁶⁸

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik

⁶⁷ Masrukhin, *Statistik Deskriptif dan Inferensial Aplikasi Program SPSS dan Excel*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2014), 139.

⁶⁸ Muhammad Iqbal, "Pengolahan Data dengan Regresi Linier Berganda (dengan SPSS)", Dosen Perbanas Institute Jakarta, 25 Mei 2015, <https://dosen.perbanas.id/2015/05/regresi-linier-berganda-SPSS1.pdf>.

seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi ini adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel-variabel bebas dan apabila korelasinya signifikan antar variabel bebas tersebut maka terjadi multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dilakukan dengan mencari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) atau *Tolerance Value*. Kedua variabel ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. *Tolerance* yaitu mengukur variabilitas variabel independen yang dipilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:⁶⁹

Berdasarkan nilai *Tolerance*

- 1) $Tolerance > 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas
- 2) $Tolerance < 0,10$ maka terjadi multikolinieritas

Berdasarkan nilai VIF

- 1) $VIF < 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas
- 2) $VIF > 10,00$ maka terjadi multikolinieritas

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda disebut heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedasitas. Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedasitas dengan melihat grafik plot dengan dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedasitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, setiap titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

⁶⁹ Anwar Hidayat, "Tutorial uji Multikolinieritas dan Cara Baca Multikolinieritas", 16 November 2016. <https://www.statistikian.com/2016/11/uji-multikolinieritas.html>.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dan pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Model persamaan Regresi Linear Berganda dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:⁷⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi kualitas produk

b₂ = Koefisien regresi citra perusahaan

b₃ = Koefisien regresi pendayagunaan zakat produktif

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Citra Perusahaan

X₃ = Pendayagunaan Zakat Produktif

b. Uji Koefisien Determinan (R²)

Koefisien Determinan (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara nol sampai dengan satu.

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel dependen. R² = 0 (nol), maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R² = 1, maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.⁷¹

c. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan

⁷⁰ Imam Machali, *Statistik Itu Mudah (Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik)*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2015), 140.

⁷¹ Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2008), 66.

membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁷²

d. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.⁷³



⁷² Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, 69.

⁷³ Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, 67.