BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode Kuantitatif merupakan metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat, positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bisa menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun penelitian ini dilakukan di KSP Qaryah Thayyibah.

B. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada KSP Qaryah Thayyibah yang terletak pada Desa Seneng Girimargo Miri Sragen Jawatengah. Adapun waktu yang digunakan selama melakukan penelitian kurang lebih dua bulan dari bulan Desember 2022 – Januari 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di KSP Qaryah Thayyibah di Sragen. Menurut (Woen & Santoso, 2021) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang mengdandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, jejak

pendapat, tes, atau instrumen penelitian lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan dalam penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer, ialah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), seperti observasi secara langsung sehingga memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Akan tetapi seringkali tidak efisien karena memperolehnya yang diperlukan sumber data yang benar. Maka, data primer pada penelitian ini berasal dari kuesioner serta wawancara agar lebih valid.
2. Data sekunder, ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari penelitian-penelitian terdahulu atau sebelumnya dengan demikian data sekunder adalah data yang bersifat sebagai penunjang yang diperoleh dari berbagai sumber. Data sekunder didapatkan dari dokumentasi yang berasal dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, dokumen, dan lain-lain.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jumlah populasi dalam penelitian ini diketahui jumlahnya yaitu

jumlah nasabah KSP Qaryah Thayyibah memiliki jumlah nasabah sebanyak 3.102 pada november 2022.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017:81) yaitu bagian dari populasi yang mempunyai keadaan atau ciri tertentu yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobabilty sampling. Nonprobality sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling. Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,201). Dalam hal ini pengambilan sampel pada nasabah KSP Qaryah Thayyibah. Karena jumlah populasi diketahui maka jumlah sampel dicari dengan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Margin eror yang ditoleransi (10%)

$$n = \frac{3102}{(1+(3102 \ \square \ 0{,}1^2))}$$

$$n = \frac{3102}{(1+(3102 \ \square \ 0{,}01))}$$

$$n = \frac{3102}{(1+(31{,}02))}$$

$$n = 96{,}87$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah 96,87 dan dibulatkan menjadi 97 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melalui 2 teknik pengumpulan, sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

   Studi pustaka merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017). Sumber pustaka dapat diperoleh dari buku, jurnal, internet dan lain sebagainya.

2. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 4 : Skala Likert

Kategori	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setujus (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakter, atribut atau segala sesuatu yang terbentu atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian sehingga mempunyai variasi antara satu objek yang satu dengan objek yang lain dalam satu kelompok tertentu kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

   Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab adanya perubahan variabel dependen (terikat) Sugiyono (2017 :39). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Produk (X3).

2. Variabel Terikat

   Menurut Sugiyono (2017 :39) variabel dependen atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Kuncoro (2017)menjelaskan dalam sebuah penelitian variabel terikat adalah poin utama dan pengamatan dapat menerangkan variabel dalam

variabel terikat beserta perubahannya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Promosi, Kualitas Pelayanan, Produk.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y). Definisi operasional variabel penelitian adalah penjelasan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator- indikator yang membentuknya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah di KSP Qaryah Thayyibah Cabang Girimargo.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang dijabarkan kepada variabel dengan tujuan memberi arti atau menspesifikasikan suatu penelitian yang akan diangkat.

Tabel 5 : Tabel Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Pengukuran
1.	Promosi (X_1)	Promosi adalah dipandang sebagai arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mempengaruhi seseoranng maupun organisasi	a. Iklan di media b. Penyebaran brosur *c. Personal selling* *Sumber: Kasmir, 2004.*	Skala *Likert*

		kepada tindakan yang diciptakan pertukaran dalam pemasaran. *Sumber: Kasmir, 2004*		
2.	Kualitas Pelayanan (X_2)	Kemampuan sebuah perusahaan memberikan layanan yang dapat membuat pelanggan merasa puas sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.	a. Keandalan b. Daya tanggap c. Keyakinan d. Jaminan e. Empati f. Yang berwujud Sumber: Marpaung 2020	Skala *Likert*
3.	Produk (X_3)	Produk adalah kemampuan produk dalam memenuhi fungsinya berkontribusi besar pada kepuasaan pelanggan, pembelian ulang, pangsa pasar, dan probabilitas. *Sumber : Darmadi Duriyanto, dkk (2004)*	*a.Perfomance* (kinerja). *b.Serviceability* (Pelayanan). *c.Durability* (daya tahan). *d. Reliability* ((keandalan). *Sumber : Darmadi Duriyanto, dkk (2004)*	Skala Likert

4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan di bandingkan oleh harapannya. *Sumber: A. Muri Yusuf (2014).*	a. Kesesuaian harapan b. Minat Pembelian Ulang. c. Kepuasan Keseluruhan d. Kesediaan Merekomendasikan *Sumber: A. Muri Yusuf (2014)*	Skala Likert

H. Teknis Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari responden yang dijadikan sampel.

2. Uji Instrumen Data

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajad ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan program SPSS. Pengujian suatu data dikatakan valid apabila □$_{h}$□□□□□ > □□□□□□.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kriteria ukuran apakah suatu alat ukur dapat mengukur secara konsisten sesuatu yang akan diukur dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* dnegan program SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Purnomo (2016), Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilihat pada penyebaran data pada sumber diagonal grafik *normal probality plot of regression standardized* atau dengan uji Kolmogrov-

Smirnov, jika nilai signifikasi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (Purnomo, 2016). Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regreis dilakukan dengan melihat nilai VIF dan *tolerance,* dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF <10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.
2) Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastitas

Menurut Purnomo (2016), heteroskedastitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*. Pada

model regresi berganda tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah 0 pada sumbu Y.

Selain menggunakan pola gambar *scatterplot*, deteksi uji dapat menggunakan uji Glejser. Uji Glejser merupakan alat uji untuk mengusulkan meregress nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probalititas dapat dikatakan signifikan jika signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah keputusan pembelian, sedangkan yang menjadi variabel independen adalah promosi, kualitas pelayanan, produk. Model hubungan keputusan pembelian dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a+b\ X_1+b\ X_2 +b\ X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien

X_1 = Promosi

X_2 = Kualitas Pelayanan

X_3 = Produk

e = Error

5. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikasinya < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, kriteria pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi Alpha = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

a. Jika Sig. hitung <0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
b. Jika Sig. hitung > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.

6. Koefisien Determinasi $\square^2$

Koefisien determinasi mengukur kemampuan dalam menerangkan variabel indenpenden. Nilai koefisien determinasi berkisar antar 0 sampai 1, semakin mendekati angka 1 persamaan garis regresi semakin baik dan dikatakan tidak baik dan dikatakan tidak baik jika nilai semakin mendekati angka 0. Dalam penelitian ini kemampuan variabel promosi, kualitas pelayanan, produk dapat menjadi prediktoe variabel kepuasan nasabah.