

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah merupakan suatu cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>1</sup> Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan data hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena /peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya.<sup>3</sup> Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif adalah: “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017) hal2

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 24.

<sup>3</sup>Nyoman Dantes, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2012), hal. 51.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dikarenakan untuk melihat pengaruh dan menjelaskan keterkaitan dari kelima variabel tersebut yaitu, variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan nasabah).

## B. Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Sugiyono variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini penulis menentukan tiga variabel penelitian yaitu, sebagai berikut:

### 1. Variabel Bebas (*independent Variable*)

Menurut Sugiyono variabel independen sering juga disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering juga disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>6</sup>

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

variabel X (Kualitas Pelayanan).

#### a. Kualitas Pelayanan (X)

---

<sup>4</sup>Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2018), hal. 147

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hal.38

<sup>6</sup>*Ibid*, hal.39

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah LKMS. Kualitas Pelayanan ini memiliki beberapa dimensi berupa *tangibles*, *empathy*, *realinility*, *responseves*, dan *assurance*.

## 2. Variabel terikat ( *Dependen Variabel* )

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>7</sup>

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah (Y). Kepuasan nasabah adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan nasabah didapat apabila ekspetasi nasabah kepada layanan ternyata lebih baik dari yang diharapkan.

## 3. Operasional Variabel.

Adapun Operasional Variabel berdasarkan judul penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:<sup>8</sup>

| Variabel                                       | Sub Variabel     | Indikator                                 | Skala           |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|-----------------|
| <i>Kualitas Pelayanan</i><br>(X <sub>1</sub> ) | <i>Tangibles</i> | a.Peralatan yang digunakan LKMS<br>Modern | <i>Interval</i> |
|                                                |                  | b. Penampilan kantor LKMS                 |                 |

<sup>7</sup>*Ibid*, hal.39

<sup>8</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia, 2009) hlm. 52

|                  |                                                                         |                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                  | c. Karyawan yang memiliki penampilan rapih dan profesional.             |                 |
|                  | d. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.      |                 |
| <i>Empathy</i>   | a. LKMS memberikan perhatian pribadi dengan pelanggan.                  | <i>Interval</i> |
|                  | B. Karyawan LKMS menghadapi pelanggan dengan cara yang oenuh perhatian. |                 |
|                  | C. LKMS memberikan pelayanan dengan benar dan kepentingan pelanggan.    |                 |
|                  | D. Karyawan LKMS memahami kebutuhan pelanggan mereka.                   |                 |
|                  | E. LKMS menyediakan jam bisnis yang nyaman.                             |                 |
| <i>Realibity</i> | A. LKMS menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan                         | <i>Interval</i> |
|                  | B. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.                |                 |
|                  | C. LKMS melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama.               |                 |

|  |                   |                                                                                  |                 |
|--|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  |                   | D. LKMS Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan.                             |                 |
|  |                   | E. LKMS mempertahankan catatan bebas kesalahan.                                  |                 |
|  |                   | F. Karyawan LKMS yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. |                 |
|  | <i>Responseve</i> | A. LKMS selalu memberitahukan tentang kapan layanan akan dilaksanakan.           | <i>Interval</i> |
|  |                   | B. LKMS bersedia untuk membantu pelanggan.                                       |                 |
|  |                   | C. Layanan LKMS tepat waktu bagi pelanggan.                                      |                 |
|  |                   | D. LKMS siap merespons permintaanpelanggan.                                      |                 |
|  | <i>Assurance</i>  | A. Karyawan LKMS menanamkan keyakinan pada pelanggan.                            | <i>Interval</i> |
|  |                   | B. Membuat Pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.                         |                 |
|  |                   | C. Karyaanyang selalu sopan.                                                     |                 |

|                                                |                                                               |                                                                                |          |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <u>Kepuasan nasabah<sup>9</sup></u><br><br>(Y) | Kualitas Produk                                               | A. Nasabah mendapatkan kualitas produk jasa LKMS yang baik.                    | Interval |
|                                                | Kualitas Pelayanan                                            | B. Nasabah mendapatkan kualitas pelayanan dari karyawan LKMS.                  |          |
|                                                | Harga                                                         | C. Nasabah menilai produk LKMS murah dan memberikan <i>value</i> yang tinggi.  |          |
|                                                | Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau suatu jasa. | D. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan jasa LKMS |          |

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

## C. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya.<sup>10</sup>Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam yang berjumlah 595 nasabah.

---

<sup>9</sup> Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta:Gramedia.2014). hlm.81

<sup>10</sup>Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia, 2009) hal.80

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk suatu penelitian.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini karena jumlah populasi yang terlalu besar, maka penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan juga waktu. Oleh karena itu penulis dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut.

Adapun Teknik penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling Purposive* dimana Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.<sup>12</sup>

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan *caraslovin*, dengan tingkat kesalahan yang bisa ditolerir dalam penelitian ditentukan oleh peneliti adalah 10%.<sup>13</sup>

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

$$n = \frac{595}{1 + 595 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{595}{1 + 595 \times 0,1^2}$$

$$= 59,5$$

$$= 59,5 \text{ dibulatkan menjadi } 60 \text{ orang}$$

Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 orang nasabah.

<sup>11</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABIRUPRESS, 2015), hal. 81

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 88

<sup>13</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 101

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

Teknik pengumpulan data instrumen pengumpulan data merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan penelitian. Pengumpulan data tidak harus dilakukan sendiri oleh peneliti, tetapi bisa dengan bantuan orang lain sebagai tenaga pengambil data.<sup>14</sup>

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

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku.

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

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan kepada nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

##### **3. Kuesioner/angket**

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.. Adapun responden pada penelitian ini yaitu Nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

---

<sup>14</sup>Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hal.135,137,140

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pembuatan instrumen harus mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional, dan skala pengukurannya.<sup>15</sup>

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliabel.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.<sup>16</sup>

Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

---

<sup>15</sup> V. Wiratna Sujawerni, *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2015), hlm. 97.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian..*, hlm. 168.

**Tabel 3.2 Notasi dan Skor pada Skala *Likert***

| Nilai | Kriteria Jawaban Variabel (X dan Y ) |
|-------|--------------------------------------|
| 5     | Sangat Setuju (SS)                   |
| 4     | Setujut (S)                          |
| 3     | Ragu-Ragu (RG)                       |
| 2     | Tidak Setuju (TS)                    |
| 1     | Sangat Tidak Setuju (STS)            |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Untuk memudahkan penyusunan instrumen. Maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi.

Di bawah ini disajikan tabel kisi-kisi instrumen untuk memudahkan penyusunan instrumen:

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Intrumen Penelitian**

| Variabel                      | Sub Variabel     | Indikator                                                          | No Item Instrumen |
|-------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <i>Kualitas Pelayanan (X)</i> | <i>Tangibles</i> | a.Peralatan yang digunakan LKMS Modern                             | 1                 |
|                               |                  | b. Penampilan kantor LKMS                                          | 2                 |
|                               |                  | c. Karyawan yang memiliki penampilan rapih dan profesional.        | 3                 |
|                               |                  | d. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual. | 4                 |

|  |                    |                                                                                  |    |
|--|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
|  | <i>Empathy</i>     | a. LKMS memberikan perhatian pribadi dengan pelanggan.                           | 5  |
|  |                    | B. Karyawan LKMS menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian.          | 6  |
|  |                    | C. LKMS memberikan pelayanan dengan benar dan kepentingan pelanggan.             | 7  |
|  |                    | D. Karyawan LKMS memahami kebutuhan pelanggan mereka.                            | 8  |
|  |                    | E. LKMS menyediakan jam bisnis yang nyaman.                                      | 9  |
|  | <i>Reliability</i> | A. LKMS menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan                                  | 10 |
|  |                    | B. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.                         | 11 |
|  |                    | C. LKMS melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama.                        | 12 |
|  |                    | D. LKMS Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan.                             | 13 |
|  |                    | E. LKMS mempertahankan catatan bebas kesalahan.                                  | 14 |
|  |                    | F. Karyawan LKMS yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. | 15 |
|  | <i>Responseve</i>  | A. LKMS selalu memberitahukan tentang kapan layanan akan dilaksanakan.           | 16 |
|  |                    | B. LKMS bersedia untuk membantu pelanggan.                                       | 17 |
|  |                    | C. Layanan LKMS tepat waktu bagi pelanggan.                                      | 18 |
|  |                    | D. LKMS siap merespons permintaan pelanggan.                                     | 19 |
|  | <i>Assurance</i>   | A. Karyawan LKMS menanamkan keyakinan pada pelanggan.                            | 20 |
|  |                    | B. Membuat Pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.                         | 21 |

|                                    |                                                               |                                                                                |    |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Kepuasan[1]<br/>nasabah (Y)</u> |                                                               | C. Karyaan yang selalu sopan.                                                  | 22 |
|                                    | Kualitas Produk                                               | A. Nasabah mendapatkan kualitas produk jasa LKMS yang baik.                    | 23 |
|                                    | Kualitas Pelayanan                                            | B. Nasabah mendapatkan kualitas pelayanan dari karyawan LKMS.                  | 24 |
|                                    | Harga                                                         | C. Nasabah menilai produk LKMS murah dan memberikan <i>value</i> yang tinggi.  | 25 |
|                                    | Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau suatu jasa. | D. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan jasa LKMS | 26 |

**Tabel 3.4**  
**Notasi dan Skor Pada Skala Likert**

| Nilai | Kriteria Jawaban Variabel<br>(X <sub>1</sub> ) | Kriteria Jawaban Variabel (Y) |
|-------|------------------------------------------------|-------------------------------|
| 5     | Sangat Setuju (SS)                             | Sangat Setuju (SS)            |
| 4     | Setuju (S)                                     | Setuju (S)                    |
| 3     | Ragu-Ragu (RG)                                 | Ragu-Ragu (RG)                |
| 2     | Tidak Setuju (TS)                              | Tidak Setuju (TS)             |
| 1     | Sangat Tidak Setuju (STS)                      | Sangat Tidak Setuju (STS)     |

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliable dengan instrumen yang valid dan reliable juga, maka dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas.

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>17</sup> Untuk rumus statistik yang digunakan dalam uji validitas jika penelitian menggunakan kuesioner dengan menghasilkan data interval adalah korelasi *Product Moment Pearson*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah :

- a. Jika nilai  $r_{\text{nilai}} > r_{\text{tabel}}$  pada nilai signifikansi 5% maka item kuesioner dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  pada nilai signifikansi %5 maka item kuesioner dinyatakan tidak valid.

Adapun hasil perhitungan uji validitas instrument disajikan pada tabel 3.8 dan 3.9.

**Tabel 3.8**

#### **Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas**

##### **Pelayanan (Variabel X)**

| No Soal | Nilai Hitung R | Nilai R Tabel | Keputusan |
|---------|----------------|---------------|-----------|
| 1       | 0,257          | 0,254         | Valid     |

<sup>17</sup>Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, hal. 146

|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| 2  | 0,386 | 0,254 | Valid |
| 3  | 0,480 | 0,254 | Valid |
| 4  | 0,423 | 0,254 | Valid |
| 5  | 0,676 | 0,254 | Valid |
| 6  | 0,458 | 0,254 | valid |
| 7  | 0,518 | 0,254 | Valid |
| 8  | 0,630 | 0,254 | Valid |
| 9  | 0,336 | 0,254 | Valid |
| 10 | 0,477 | 0,254 | Valid |
| 11 | 0,495 | 0,254 | Valid |
| 12 | 0,396 | 0,254 | Valid |
| 13 | 0,464 | 0,254 | Valid |
| 14 | 0,324 | 0,254 | Valid |
| 15 | 0,392 | 0,254 | Valid |
| 16 | 0,360 | 0,254 | Valid |
| 17 | 0,534 | 0,254 | Valid |
| 18 | 0,564 | 0,254 | Valid |
| 19 | 0,661 | 0,254 | Valid |
| 20 | 0,458 | 0,254 | Valid |
| 21 | 0,587 | 0,254 | Valid |
| 22 | 0,504 | 0,254 | Valid |

Dari tabel 3.8 diatas terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  pada data tersebut adalah 0,254. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dan kualitas pelayanan (X) adalah valid.

**Tabel 3.9**

**Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah**

**(Y)**

| No Soal | Koefisien Validitas $R_{hitung}$ | Nilai $R_{Tabel}$ | Keputusan |
|---------|----------------------------------|-------------------|-----------|
| 1       | 0,686                            | 0,254             | Valid     |
| 2       | 0,763                            | 0,254             | Valid     |
| 3       | 0,684                            | 0,254             | Valid     |
| 4       | 0,728                            | 0,254             | Valid     |

Dari tabel 3.9 diatas terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,349. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dari Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid.

## 2. Uji Reabilitas Instrumen

Reabilitas bisa diartikan sebagai kepercayaan, keterandalan, atau konsistensi. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap suatu objek atau subjek yang diperoleh hasil yang relatif sama, artinya mempunyai konsistensi pengukuran yang baik. Sebaliknya, apabila diperoleh suatu hasil yang berbeda-beda dengan subjek yang sama, maka dikatakan inkonsisten. Dapat disimpulkan bahwa suatu alat ukur yang reliabel adalah alat ukur yang mempunyai tingkat reliabilitas tinggi.<sup>18</sup> Rumus statistik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*.

Dari hasil perhitungan tersebut, maka pengambilan keputusan dalam uji realibitas adalah:

- a. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut reliable.
- b. Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak reliable.

---

<sup>18</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, hal. 397

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas disajikan pada tabel 3.10 berikut :

**Tabel 3.10.**  
**Hasil Uji Reliabilitas.**

| Variabel Penelitian | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|---------------------|-----------------------------|------------|
| Kualitas Pelayan    | 0,809                       | Reliabel   |
| Kepuasan Nasabah    | 0,675                       | Reliabel   |

Dari hasil tabel 3.10 diatas diketahui masing-masing variable memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60, dengan demikian variable X dan Y dinyatakan reliabel.

#### **F. Uji Persyaratan Analisis Data.**

Uji persyaratan analisis meliputi uji asumsi dasar dan uji asumsi klasik. Berikut dijelaskan masing-masing uji persyaratan analisis dalam penelitian ini:

##### **1. Uji Asumsi Dasar**

Uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitasan dari suatu populasi (data) atau uji dapat digunakan untuk mengetahui apakah populasi mempunyai beberapa varian yang sama, serta untuk menguji kelinearitasan data.<sup>19</sup>

##### **a. Uji Normalitas Data**

---

<sup>19</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 153.

Normalitas menunjuk pada pengertian adanya sebaran data yang normal. Untuk memastikan bahwa sebuah sebaran data berdistribusi normal, perlu dilakukan uji normalitas.<sup>20</sup> Uji normalitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan bantuan program SPSS.

#### **b. Uji Linieritas.**

Linieritas menunjuk pada pengertian adanya hubungan yang linear antara dua sebaran data variabel (dependen dan independent). Linearitas adalah hubungan yang linear antarvariabel. Artinya setiap adanya perubahan yang terjadi pada suatu variable akan diikuti oleh perubahan dengan besaran yang sejajar dengan variable lainnya.<sup>21</sup> Uji linieritas yang dilakukan oleh penulis menggunakan bantuan program SPSS.

### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif teknik analisis data yang diperlukan Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

#### **1. Deskripsi Data**

Deskripsi data digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan

---

<sup>20</sup>Burhan Nurgiyanto, Gunawan, Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015), hal.403

<sup>21</sup>*Ibid*, hal. 404

yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah pengujian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.<sup>22</sup>

Tahap mendeskripsikan data, yaitu tabel frekuensi atas diagram, serta berbagai ukuran tendensi sentral, maupun ukuran dispersi. Tujuannya memahami karakteristik data sampel penelitian.

Proses pendeskripsian data<sup>23</sup>:

- a. Mean adalah ukuran pemusatan lokasi yang banyak digunakan dalam statistika. Ukuran ini mudah dihitung dengan memanfaatkan semua data yang dimiliki. Namun demikian, kekurangan dari ukuran pemusatan rata-rata ini sangat dipengaruhi nilai ekstrim.
- b. Median adalah data statistik yang berada di tengah-tengah. Jika banyaknya pengamatan data ganjil, maka data yang di tengah-tengah adalah mediannya. Namun jika banyaknya pengamatan data genap, rata-rata kedua pengamatan yang di tengah adalah mediannya.
- c. Modus adalah sekumpulan data yang nilai terjadinya sering muncul atau yang mempunyai frekuensi paling tinggi. Modus

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 147.

<sup>23</sup> Yusup Wibisono, *Metode Statistik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 167.

disebut juga dengan nilai yang paling banyak di dalam satu kelompok nilai.

d. Rentang skor

Rentang skor adalah pengukuran skor tertinggi dengan skor terendah dari masing-masing variabel.

Rumus :rentang skor = skor tertinggi – skor terendah.

## 2. Uji Hipotesis.

a. Pengujian Hipotesis 1 ( $X \rightarrow Y$ ).

Untuk menguji Hipotesis 1 maka digunakan teknik analisa sebagai berikut:

1) Korelasi *Product Moment* Sederhana

Korelasi *product moment* sederhana adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel tak bebas (Y) serta data berbentuk interval dan rasio.<sup>24</sup> Untuk menentukan nilai korelasi (r) maka diolah dengan menggunakan SPSS 22.

Analisis korelasi (hubungan) merupakan suatu bentuk analisis inferensial yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan, bentuk atau hubungan kausal dan hubungan timbal balik diantara variable-variabel penelitian. Analisis korelasi sederhana dapat diartikan sebagai suatu analisis data

---

<sup>24</sup>*Ibid.*, hal 338.

yang bermaksud untuk melihat kekuatan atau besarnya hubungan antara dua variable.<sup>25</sup>

## 2) Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) yaitu menggunakan regresi linier. Tujuannya untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependen) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Regresi sederhana ini diolah dengan menggunakan SPSS.<sup>26</sup>

## 3) Uji t

Uji t adalah uji statistic yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara dua variable. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable bebas yang menjelaskan tentang variasi variable terikat.<sup>27</sup>

## 4) Koefisien Determinasi $R^2$

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar varian variable terikat dipengaruhi oleh varian variable bebas, atau dengan kata lain seberapa besar variable bebas mempengaruhi variable terikat.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup>Abdul Narlan, Dicky Tri Juniar, *Statistika Dalam Penjas Aplikasi Praktis Dalam Penelitian Pendidikan Jasmani*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), hal. 74

<sup>26</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, hal. 379.

<sup>27</sup>Fathur Sani K, *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Ekperimental*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2012), hal. 97

<sup>28</sup>Zulfikar, Nyoman Budiantara, *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014), hal. 183

## H. Waktu Dan Tempat Penelitian

### 1. Tempat Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di LKMS Ranah Indah  
Darussalam Kabupaten Ciamis.

### 2. Waktu Penelitian.

**Tabel 3.5**  
**Jadwal Penelitian**

|  | Kegiatan                                                                                 | Periode       |             |              |              |                     |                       | Oktober<br>2019 |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------------|-----------------------|-----------------|
|  |                                                                                          | April<br>2019 | Mei<br>2019 | Juni<br>2019 | Juli<br>2019 | Agust<br>us<br>2019 | Septemb<br>er<br>2019 |                 |
|  | Studi<br>Pendahuluan                                                                     |               |             |              |              |                     |                       |                 |
|  | Penyusunan<br>Proposal<br>Penelitian                                                     |               |             |              |              |                     |                       |                 |
|  | Seminar<br>Usulan<br>penelitian                                                          |               |             |              |              |                     |                       |                 |
|  | Pelaksanaan:<br>a) Pengumpulan<br>data<br>b) Pengolahan data<br>c) Penganalisaan<br>data |               |             |              |              |                     |                       |                 |

|  |                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | Pelaporan<br>a) Penyusunan<br>laporan<br>b) Laporan hasil<br>penelitian |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Sidang Skripsi                                                          |  |  |  |  |  |  |  |