

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

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

Penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, dimana metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung : Alfabeta, 2017)., hlm.2

² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*". (Bandung : Alfabeta, 2018)., hlm. 15

B. Operasional Variabel

Menurut Kerlinger (1973) dalam buku Sugiyono menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Pada dasarnya variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang informasi yang dapat ditarik kesimpulannya.³

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel, dimana variabel independen, dependen dan *intervening*.

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas, dimana dapat diartikan sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab pembahasannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁴ Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan Prima (X).

a. Pelayanan Prima (X)

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah salah satu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut teori kualitas layanan, pelayanan prima dapat

³ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*," . . . , hlm.38-39

⁴ *Ibid.*, hlm. 39

dijelaskan apabila sesuatu yang dialami oleh seseorang jauh melebihi apa yang diharapkan dari seseorang tersebut.⁵

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Pelayanan Prima (X)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan Prima (X1)	<i>Tangibles</i> (Produk-produk fisik)	a) Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan atau nasabah. b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. c) Kemudahan dalam proses pelayanan. d) Kedisiplinan petugas/karyawan dalam melakukan pelayanan. e) Kemudahan akses pelanggan atau nasabah dalam permohonan pelayanan. f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.	Interval
	<i>Reliabilitas</i> (Kehandalan)	a) Kecermatan petugas/karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah. b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.	Interval

⁵ Nurmah Semil, “*Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*”, (Depok : Prenadamedia Group, 2018)., hlm. 49

		c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	
	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	a) Merespon setiap pelanggan atau nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan. b) Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cepat. c) Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan tepat. d) Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cermat. e) Petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. f) Semua keluhan pelanggan atau nasabah direspon oleh petugas.	Interval
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a) Petugas/karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	Interval

		b) Petugas/karyawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. c) Petugas/karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. d) Petugas/karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.	
	Empati	a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/nasabah. b) Petugas/karyawan melayani dengan sikap ramah. c) Petugas/karyawan melayani dengan sikap sopan santun. d) Petugas/karyawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). e) Petugas/karyawan melayani dan menghargai setiap pelanggan/nasabah.	Interval

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat dapat diartikan variabel yang dipengaruhi atau

yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁶ Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y2), dalam pengertiannya loyalitas dapat diartikan sebagai suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian secara rutin oleh pembeli atau nasabah yang didasarkan pada unit atas pengambilan keputusan.⁷

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas Anggota (Y)	Melakukan pembelian secara teratur	a. Kebiasaan anggota untuk menggunakan produk BMT Al-Ittihad b. Memiliki rasa suka yang besar terhadap produk BMT Al-Ittihad	Interval
	Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa	a) Tidak hanya membeli produk dan jasa utama. b) Menggunakan lini produk dan jasa dari lembaga yang sama	Interval
	Merekomendasikan produk lain	a) Melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk BMT Al-Ittihad b) Merekomendasikan BMT Al-Ittihad kepada orang lain	Interval
	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik sejenis dari pesaing	a. Menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh lembaga yang lain	Interval

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*,”, hlm.39

⁷ Etta Mamang Sangadji, dkk, “*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*”, (Yogyakarta : Andi Offset, 2013)., hlm.104-105

		b. Keyakinan bahwa produk dan jasa di BMT Al-Ittihad memiliki yang terbaik	
--	--	--	--

3. Variabel *Moderator*

Menurut Sugiyono variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dan dependen, dalam hal ini variabel moderator dapat dikatakan variabel kedua.⁸ Dalam penelitian ini variabel *intervening* yaitu Kepuasan (Z), dimana menurut Oliver (1982) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.⁹

Tabel 3. 3
Operasional Variabel Kepuasan Anggota (Z)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Anggota (Z)	Melakukan pembelian produk secara berulang	a) Anggota melakukan transaksi produk atau jasa BMT Al-Ittihad b) Menggunakan produk atau jasa secara terus-menerus.	Interval
	Membicarakan produk kepada orang sekelilingnya	a) Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain b) Membicarakan produk atau jasa yang positif terhadap pelayanan	Interval

⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, hlm.58

⁹Fandy Tjiptono, “*Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*”, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014)., hlm. 358

		yang diberikan oleh BMT Al-Ittihad	
	Tidak memperhatikan produk dari perusahaan lain dan tidak sensitif terhadap harga	a) Tidak tertarik oleh lembaga keuangan yang lain ketika ditawarkan b) Anggota tidak mempertimbangkan harga yang ditawarkan oleh lembaga yang lain	Interval
	Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan	a) Anggota memberikan saran kepada pihak BMT Al-Ittihad b) Anggota memberikan kritik kepada BMT Al-Ittihad dalam produk atau jasa	Interval
	Biaya pelayanan yang murah dibanding untuk menjadi pelanggan baru	a) Anggota tidak ingin menjadi anggota baru karena mahal b) Anggota sudah melakukan transaksi rutin dengan BMT Al-Ittihad	Interval

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰

¹⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung : Alfabeta, 2013)., hlm. 115

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya pada tahun 2018 yang berjumlah 2,845 anggota.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹¹

Teknik penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹²

Dalam penelitian ini sampel yang didapat yaitu anggota yang berada dalam lingkungan Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya, dikarenakan dengan jarak yang tidak terlalu jauh oleh Kantor BMT Al-Ittihad.

Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dimana dengan rumus :¹³

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

¹¹ *Ibid.*, hlm. 116

¹² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*". . . ., hlm. 138

¹³ Muhammad, "*Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*", (Jakarta : Rajagrafindo, 2008)., hlm. 180

E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, misalnya 2%.

Pada penelitian ini kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan adalah ($e = 10\%$).

$$n = \frac{2845}{1 + 2845 \cdot (0.1)^2}$$

$n = 96.6044142615$ dibulatkan,

$n = 97$

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang objektif, valid dan reliabel.¹⁴ Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.¹⁵ Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, yang mana dalam penelitian dapat diketahui secara pasti akan informasi yang akan diperoleh. Dalam penelitian ini yang akan diwawancarai peneliti adalah pimpinan dan karyawan (pengelola) dan

¹⁴ Supriyanto, “*Metodologi Riset Bisnis*”, (Jakarta : Indeks, 2009)., hlm. 133

¹⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”. . . ,hlm. 214

anggota (berprofesi sebagai pedagang di Pasar Cikurubuk) BMT Al-Ittihad.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁶

Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.¹⁷

Kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti mengenai pelayanan prima, kepuasan anggota dan loyalitas anggota. Dimana anggota BMT Al-Ittihad sebagai respondennya.

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Bila wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.¹⁸ Dalam hal ini, peneliti melakukan pengakuan kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi mereka mengetahui sejak awal sampai dengan akhir mengenai aktivitas peneliti.

¹⁶ Sugiyono, *"Metode Penelitian Manajemen"*, (Bandung Alfabeta, 2014)., hlm. 230

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 230

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 234-235

E. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan suatu pengukuran, maka dari itu harus adanya alat ukur yang baik, dimana alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan dengan instrumen penelitian, jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹⁹

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan yaitu skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang permasalahan suatu obyek, dalam permasalahan suatu obyek yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian,²⁰

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 pernyataan atau pertanyaan.²¹ Untuk mempermudah penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen. Dibawah ini disajikan tabel kisi-kisi instrumen untuk memudahkan penyusunan instrumen:

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 178

²⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*,”, hlm.93

²¹ *Ibid.*, hlm.93

Tabel 3. 4
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Jumlah
Pelayanan Prima (X)	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1,2,3,4,5,6	6
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	7,8,9,10	4
	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	11,12,13,14	4
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	15,16,17,18	4
	<i>Empathy</i> (Empati)	19,20,21,22,23	5
Kepuasan Anggota (Z)	Melakukan pembelian produk secara berulang	1,2	2
	Membicarakan produk kepada sekelilingnya	3,4	2
	Tidak memperhatikan produk dari perusahaan lain	5,6	2
	Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan	7,8	2
	Biaya pelayanan murah dibandingkan untuk menjadi pelanggan baru	9,10	2
Loyalitas Anggota (Y)	Melakukan pembelian secara teratur	1,2	2
	Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa	3,4	2
	Merekomendasikan produk kepada orang lain	5,6	2
	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik sejenis pesaing	7,8	2

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut :²²

- | | |
|------------------------|----------------------|
| a. Sangat setuju | a. Selalu |
| b. Setuju | b. Sering |
| c. Ragu-ragu | c. Kadang-kadang |
| d. Tidak setuju | d. Tidak pernah |
| e. Sangat tidak setuju | |
| | |
| a. Sangat positif | a. Sangat baik |
| b. Positif | b. Baik |
| c. Negatif | c. Tidak baik |
| d. Sangat negatif | d. Sangat tidak baik |

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :²³

1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5.
2. Setuju/sering/positif/ diberi skor 4.
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/ netral diberi skor 3.
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2.
5. Sangat ridak setuju/tidak pernah diberi skor 1.

²² *Ibid.*, hlm.93

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel, dalam daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.²⁴

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya, adapun hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%, jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid.²⁵

Dalam uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :²⁶

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Untuk mengetahui *valid* tidaknya setiap butir dalam instrumen dapat diketahui dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dimana $r \text{ tabel } 5\%$ di dapat dari jumlah pertanyaan (N) dikurang 2 dengan melihat nilai $r \text{ tabel}$, dari penelitian ini $31-2 = 29$.

Tabel 3. 5
Hasil Perhitungan Uji Validitas Pelayanan Prima (X)

No item	r_{hitung}	$r_{tabel} \text{ } 5\% (N-2)$	Kriteria
1	0,487	0,355	Valid
2	0,461	0,355	Valid
3	0,824	0,355	Valid

²⁴ Wiratna Sujawerni, “SPSS Untuk Penelitian”, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015)., hlm. 192

²⁵ *Ibid.*, hlm. 192

²⁶ Wiratna Sujarweni, “Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif”, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2018)., hlm. 132

4	0,575	0,355	Valid
5	0,795	0,355	Valid
6	0,393	0,355	Valid
7	0,795	0,355	Valid
8	0,768	0,355	Valid
9	0,815	0,355	Valid
10	0,490	0,355	Valid
11	0,831	0,355	Valid
12	0,547	0,355	Valid
13	0,521	0,355	Valid
14	0,379	0,355	Valid
15	0,464	0,355	Valid
16	0,456	0,355	Valid
17	0,504	0,355	Valid
18	0,465	0,355	Valid
19	0,503	0,355	Valid
20	0,374	0,355	Valid
21	0,450	0,355	Valid
22	0,423	0,355	Valid
23	0,526	0,355	Valid

Tabel 3. 6
Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Anggota (Z)

No item	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (N-2)	Kriteria
1	0,632	0,355	Valid
2	0,607	0,355	Valid
3	0,632	0,355	Valid
4	0,465	0,355	Valid
5	0,625	0,355	Valid
6	0,454	0,355	Valid
7	0,645	0,355	Valid
8	0,611	0,355	Valid
9	0,688	0,355	Valid
10	0,638	0,355	Valid

Tabel 3. 7
Hasil Perhitungan Uji Validitas Loyalitas Anggota (Y)

No item	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (N-2)	Kriteria
1	0,850	0,355	Valid
2	0,908	0,355	Valid
3	0,565	0,355	Valid
4	0,548	0,355	Valid
5	0,920	0,355	Valid
6	0,890	0,355	Valid
7	0,896	0,355	Valid
8	0,730	0,355	Valid

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana tabel-tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} variabel X,Z dan Y lebih besar dari pada r_{tabel} pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini variabel Pelayanan Prima, Kepuasan dan Loyalitas valid sehingga dapat digunakan sebagai Instrumen Penelitian.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner.²⁷

Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.²⁸ Dengan rumus sebagai berikut :²⁹

²⁷ Wiratna Sujawerni, "SPSS Untuk Penelitian", . . . , hlm. 192

²⁸ *Ibid.*, hlm. 192

²⁹ Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis . . . , hlm. 134

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

Keterangan :

r = koefisien reliability instrument (cronbachalfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

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

σ_b^2 = total varian

Uji reabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan bantuan program SPSS 18.

Tabel 3. 8
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X)

No.	Koefisien reabilitas r hitung	r tabel 5%	Keterangan
1	0,905	0,60	Reliabel
2	0,906	0,60	Reliabel
3	0,896	0,60	Reliabel
4	0,903	0,60	Reliabel
5	0,897	0,60	Reliabel
6	0,906	0,60	Reliabel
7	0,897	0,60	Reliabel
8	0,898	0,60	Reliabel
9	0,896	0,60	Reliabel
10	0,905	0,60	Reliabel
11	0,896	0,60	Reliabel
12	0,904	0,60	Reliabel
13	0,904	0,60	Reliabel
14	0,907	0,60	Reliabel
15	0,905	0,60	Reliabel
16	0,905	0,60	Reliabel
17	0,905	0,60	Reliabel
18	0,905	0,60	Reliabel
19	0,905	0,60	Reliabel

20	0,907	0,60	Reliabel
21	0,905	0,60	Reliabel
22	0,907	0,60	Reliabel
23	0,905	0,60	Reliabel

Tabel 3. 9
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota (Z)

No.	Koefisien reabilitas r hitung	r tabel 5%	Keterangan
1	0,781	0,60	Reliabel
2	0,784	0,60	Reliabel
3	0,782	0,60	Reliabel
4	0,801	0,60	Reliabel
5	0,783	0,60	Reliabel
6	0,804	0,60	Reliabel
7	0,779	0,60	Reliabel
8	0,784	0,60	Reliabel
9	0,773	0,60	Reliabel
10	0,780	0,60	Reliabel

Tabel 3. 10
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Loyalitas Anggota (Y)

No.	Koefisien reabilitas r hitung	r tabel 5%	Keterangan
1	0,897	0,60	Reliabel
2	0,891	0,60	Reliabel
3	0,925	0,60	Reliabel
4	0,924	0,60	Reliabel
5	0,888	0,60	Reliabel
6	0,892	0,60	Reliabel
7	0,892	0,60	Reliabel
8	0,911	0,60	Reliabel

Hasil perhitungan uji reliabilitas sebagaimana tabel-tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} variabel X, Z dan Y lebih besar dari kriteria yang telah ditentukan yaitu $> 0,60$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini variabel Pelayanan Prima, Kepuasan dan Loyalitas Reliabel sehingga dapat digunakan sebagai Instrumen Penelitian.

F. Uji Persyaratan Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas yang lebih kompleks dan lengkap sering juga disebut dengan uji kesesuaian model (*Goodness of Fit (GOF)*) dimaksudkan untuk menguji apakah model yang diusulkan memiliki kesesuaian (*fit*) dengan data atau tidak, suatu model dikatakan fit apabila matriks korelasi sampel tidak jauh berbeda dengan matriks korelasi estimasi.³⁰ Dalam penelitian ini menggunakan uji normal *Kolmogorov-Smirnov*, ketentuan dalam suatu residual dikatakan berdistribusi normal secara simpel adalah dengan mengecek nilai residual pada bagian *Asymp. Sig (2-tailed)* bila nilainya $> 0,050$.³¹

³⁰ Edi Riadi, “*Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*”, (Yogyakarta : ANDI, 2016),. hlm.105-106

³¹ Imam Heryanto dan Totok Triwibowo, “*Path Analysis menggunakan SPSS dan Excel*”, (Bandung : Informatika Bandung, 2018),. hlm. 138

b. Uji Linieritas

Uji ini untuk melihat spesifikasi model yang digunakan benar atau tidak. Dengan uji ini akan diperoleh informasi model empiris sebaiknya linier, kuadran, atau kubik. Uji Ramsey dikembangkan pada tahun 1969. Ramsey menyarankan suatu uji yang disebut *general test of specification* atau *reset*. Untuk melakukan uji ini harus membuat asumsi atau keyakinan bahwa fungsi yang benar adalah fungsi linier.³²

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data yang lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.³³

1. Deskripsi Data

Statistik deskripsi adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, dimana yang termasuk dalam

³² Wiratna Sujawerni, "SPSS Untuk Penelitian",, hlm. 56

³³ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif,", hlm.147

perhitungan ini yaitu tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean dan lain-lain.³⁴

Deskripsi data pada penelitian ini akan digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel yaitu Pelayanan Prima (X), Kepuasan Anggota (Z), Terhadap Loyalitas Anggota(Y).

Berikut rumus yang digunakan untuk memperoleh nilai yang dibutuhkan untuk mendeskripsikan data yaitu sebagai berikut :³⁵

a. Mean

Teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Untuk menentukan mean dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = Rata-rata

x_i = data ke i

n = banyak data

b. Median

Median adalah letak data yang membagi dua bagian yang sama atau sering juga disebut dengan nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampau terbesar. Letak posisi

³⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*”, (Bandung : Alfabeta, 2006)., hlm. 169-170

³⁵ Edi Riadi, “*Statistika Penelitian . . .*”, hlm.61

$$M_e \frac{n+1}{2}$$

c. Modus

Modus adalah nilai yang muncul dengan frekuensi terbanyak, tetapi tidak semua himpunan bilangan memiliki modus. Dengan demikian, himpunan bilangan kemungkinan ada yang memiliki modus yang unik (hanya satu), 2 modus atau lebih, bahkan ada yang tidak memiliki modus sama sekali.

2. Uji Hipotesis

a. Penentuan Hipotesis

1) H_{01} : Pelayanan prima tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

H_{a1} : Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

2) H_{02} : Pelayanan prima tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

H_{a2} : Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

3) H_{03} : Kepuasan anggota tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

H_{a3} : Kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

4) H_{04} : Pelayanan prima tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota yang dimoderator oleh kepuasan anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

H_{a4} : Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota yang dimoderator oleh kepuasan anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya

b. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. ³⁶Menurut (Robert D. Retherford, 1993), analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya

³⁶ Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian", . . . , hlm. 297

memengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung.³⁷

1. Model Persamaan Struktural

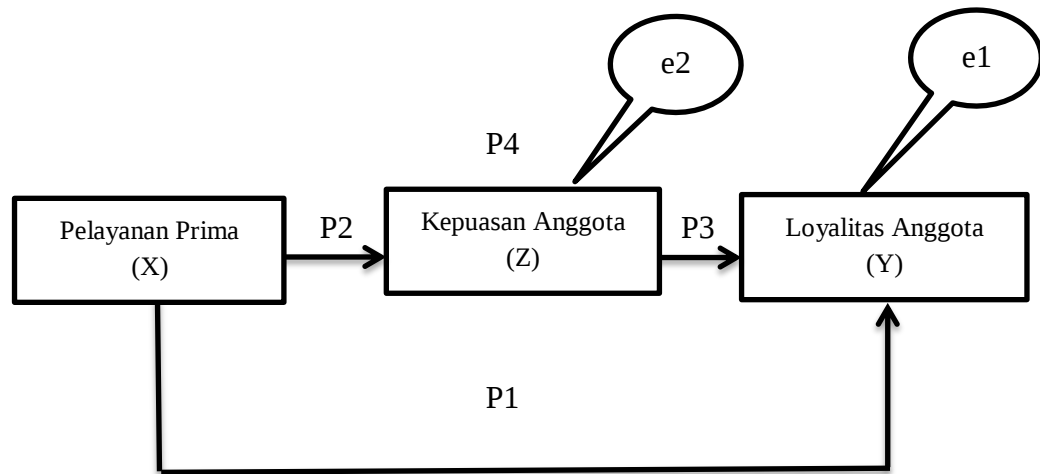
Persamaan struktural atau juga disebut model struktural yaitu apabila setiap variabel terikat (Y) secara unik keadaannya ditentukan oleh seperangkat variabel bebas (X), adapun persamaan struktur hubungan kausal antar variabel disebut dengan diagram jalur yang mana persamaan ini $Y = F(X)$ dan $Z = F(X; Y)$ merupakan persamaan struktural karena setiap persamaan menjelaskan hubungan kausal yaitu variabel *eksogen* X terhadap variabel *endogen* Y dan Z.³⁸

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah dibuat maka dapat dibuatkan dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dua persamaan tersebut sebagai berikut:

³⁷ Yeri Sutopo, “*Statistika Inferensial*”, (Yogyakarta : ANDI, 2017)., hlm. 125

³⁸ Asep Suryana Natawiria dan Riduwan, “*Statistika Bisnis*”, (Bandung : Alfabeta, 2010)., hlm. 127

Gambar 3. 1
Model Analisis Jalur



$$Y = \rho_1 X + e_1$$

$$Y = \rho_2 Z + \rho_3 X + e_2$$

Dimana :

Y = Loyalitas Anggota

X = Pelayanan Prima

Z = Kepuasan Anggota

ρ = Koefisien Korelasi/path

a) Analisis Regresi

Analisis regresi merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu atau lebih variabel independen (prediktor) dengan satu variabel dependen (kriteria), analisis regresi merupakan alat yang penting untuk para peneliti ilmu sosial sains di dalam menganalisis data. Analisis

regresi memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memprediksi dan untuk menganalisis hubungan kausal.³⁹

Dengan menggunakan regresi dalam penelitian ini akan menguji variabel pelayanan prima terhadap loyalitas, pelayanan prima terhadap kepuasan, variabel kepuasan terhadap loyalitas anggota dan pelayanan prima terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai variabel moderator.

b) Uji Parsial (t-test)

Pengujian yang dilakukan adalah uji t parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal tersebut untuk membuktikan pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun rumus yang dapat digunakan :⁴⁰

$$t = \frac{r_p \sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r_p^2}}$$

Keterangan :

r_p = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel dengan taraf kesalahan 5% (uji dua pihak) atau 1%. Dengan $dk = n - 2$, ketentuan pengujian bila t hitung lebih besar dari t tabel,

³⁹ Hengky Latan, "Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial Sains dengan STATA", (Bandung : Alfabeta, 2014)., hlm., 174

⁴⁰ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", . . . ,hlm.193

maka koefisien korelasi parsial yang ditemukan signifikan atau dapat digeneralisasikan.

c) Perhitungan Koefisien Determinasi

Dalam data analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien (r^2). Koefisien ini dijelaskan melalui varian yang terjadi pada variabel independen.⁴¹

Untuk melihat berapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas anggota yang di intervening oleh kepuasan anggota dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi dengan menggunakan rumus :

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

⁴¹ Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian" . . . ,hlm. 231

H. Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di KSPPS BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya yang bertempat di Jalan Raya Timur Pasar Cikurubuk Ruko No. 2 Telp. (0265) 328139 Kota Tasikmalaya.

2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 11
Jadwal Penelitian

[illegible]