

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁸

Penelitian kuantitatif juga memerlukan adanya hipotesis dan pengujian yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya, seperti penentuan teknik analisa dan uji statistik yang akan digunakan. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 14

perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsir, dan meramalkan hasilnya.³⁹

Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan menguji teori tentang etika pelayanan, penerapan nilai islam dan kepuasan anggota serta membangun fakta yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menurut tingkat *eksplanasi* (penjelas) dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni: penelitian *deskriptif*, penelitian *komparatif* dan penelitian *asosiatif* atau hubungan. Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan penelitian *asosiatif*.

Penelitian *asosiatif* adalah merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistik yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian *asosiatif* ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan. Dalam penelitian ini teknik dan jenis tersebut digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota untuk memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

³⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 7.

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi dipakai untuk menyebutkan sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.⁴⁰ Populasi adalah keseluruhan nilai yang mungkin, hasil pengukuran atau perhitungan, kualitatif atau kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.⁴¹

Jadi populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, nilai, peristiwa, sikap hidup dll, sehingga objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁴²

Populasi dari penelitian ini adalah anggota/nasabah dari BMT Istiqomah Tulungagung yang berjumlah 1.188 anggota, sedangkan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung yang berjumlah 99 anggota

2. Sampling

Merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. *Probability sampling*

⁴⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Peneleitian: dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17 Ed. 1, Cet. 4*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 144.

⁴¹ Sutrisno Badri, *Metode Statistika untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2012), hlm. 56.

⁴² Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Hlm. 145.

merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih, untuk menjadi anggota sampel. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian sampel adalah metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Sampel digunakan ketika peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang baik adalah sampel yang bersifat *representatif* atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.⁴³

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Besaran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun dalam hal tingkat kesalahan, penelitian sosial umumnya memberi batasan tingkat kesalahannya antara 1% sampai 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan, maka makin kecil sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar sampel (semakin mendekati populasi), maka semakin kecil peluang kesalahan

⁴³ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 56-58.

generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil sampel (menjauhi jumlah populasi), maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus *slovin* dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Dimana, n = ukuran populasi, e adalah batas kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penarikan sampel, dan n adalah ukuran sampel minimum⁴⁴, sehingga di peroleh sebagai berikut:

a. BMT Istiqomah Tulungagung

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.188}{1+1.188 (0,1)^2} \\ &= 92,23 = 92 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan perhitungan melalui substitusi terhadap rumus *Slovin* didapatkan jumlah sampel minimum yang akan di capai adalah 93 responden, dan peneliti akan menyebar kuisisioner sebanyak 93 responden di BMT Istiqomah Tulungagung.

b. KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyoalngu Tulungagung.

$$\begin{aligned} n &= \frac{99}{1+99 (0,1)^2} \\ &= 49,74 = 50 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan perhitungan melalui substitusi terhadap rumus *Slovin* didapatkan jumlah sampel minimum yang akan di capai adalah 50 responden, dan peneliti akan menyebar kuisisioner

⁴⁴ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group, 2016), hlm. 194.

sebanyak 50 responden di KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap, dengan demikian data dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Suatu yang diketahui biasanya didapat dari hasil pengamatan atau percobaan dan hal itu berkaitan dengan waktu dan tempat. Anggapan atau asumsi merupakan suatu perkiraan atau dugaan yang sifatnya masih sementara, sehingga belum tentu benar. Oleh karena itu, anggapan atau asumsi perlu diuji kebenarannya.⁴⁵

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dan data skunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.⁴⁶ Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari data primer yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh

⁴⁵ Sutrisno Badri, *Metode Statistika untuk Penelitian Kuantitatif*, Hlm. 59.

⁴⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Hlm. 37.

anggota BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung.

2. Variabel

Variabel dalam bahasa matematika adalah perubah yang bisa berubah-ubah nilainya. Dalam bahasa penelitian variabel adalah objek yang menjadi fokus penelitian. Variabel juga memiliki arti atribut dari sekelompok orang atau objek (benda) atau data yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok ini. Berdasarkan hubungannya variabel terdiri dari beberapa jenis, antara lain: variabel bebas (*independent variable*), variabel terikat (*dependent variable*), variabel moderator, *variable intervening* (variabel penghubung), dan variabel kontrol.⁴⁷

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah⁴⁸ :

a. Variabel Bebas (*variable independen*)

Variabel bebas (*variable independen*) merupakan keadaan perlakuan yang menunjukkan keadaan subjek. Variabel bebas adalah variabel yang dikontrol dan dimanipulasi oleh peneliti. Atau dapat dikatakan sebagai variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel *dependen* (variabel terikat). Jadi variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi. Yang termasuk dalam

⁴⁷ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 1*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), Hlm 35-39.

⁴⁸ Turmudi dan Sri Harini, *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*, (Malang: UIN Malang PRESS, 2008), Hlm 19

variabel *independen* adalah etika pelayanan (X_1) dan penerapan nilai islam (X_2).

b. Variabel terikat (*variabel dependen*).

Variabel terikat (*variable dependen*) adalah sesuatu yang diobservasikan untuk mengetahui perubahan akibat pengaruh dari perlakuan. Perubahan variabel terikat bergantung pada perubahan yang terjadi pada variabel bebas merupakan hasil manipulasi. Jadi yang termasuk dalam variabel *dependen* adalah kepuasan anggota (Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, yang pada akhirnya penggunaan alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresen-tasikan sifat individu, misalkan pengeta-huan, sikap, dan perilaku.⁴⁹

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2,

⁴⁹ Weksi Budiaji, *Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert*, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Vol. 2 No. 2 Hal : 127-133 ISSN 2302-6308, diakses pada tanggal 17 Juli 2019 pukul 09.51.

dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban dari *skala likert* terdiri dari SS = Sangat Setuju, S = Setuju, R = Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju.⁵⁰

Tabel 3.1
Pengukuran Indikator dari Variabel

No.	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	R	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Syofian Siregar, Statistika Deskriptif untuk Penelitian,...2014.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan skunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket (Kuesioner)

⁵⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian,* Hlm. 138

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan (responden) sesuai dengan permintaan pengguna yang mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang terutama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

b. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁵¹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Dokumentasi dapat juga didefinisikan sebagai aktivitas atau proses penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 309-310

akurat berdasarkan pencatatan berbagai sumber informasi. Sumber-sumber informasi tersebut dapat berupa karangan atau tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan lain sebagainya.

d. Wawancara

Tehnik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵²

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.⁵³

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
----	----------	-----------	-----------------	----------

⁵²Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 109.hlm. 316

⁵³Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Hlm. 75.

1.	Etika Pelayanan (Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2012)	Sikap dan perilaku	Apakah karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap semua anggota	1
			Apakah sikap karyawan di lembaga tersebut dapat membuat anggota merasa aman dan nyaman	2
		Kemampuan	Apakah karyawan di lembaga selalu memberikan kemudahan anggota dalam melakukan transaksi pembiayaan	3
			Apakah karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat mendengarkan keluhan anggota	4
		penampilan	Apakah karyawan di lembaga tersebut bепенampilan rapi dan sopan.	5
2.	Akhmad Mujahidin, <i>Ekonomi Islam</i> , (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013)	<i>Shiddiq</i> (Jujur)	Apakah lembaga dalam menawarkan produknya sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	1
		<i>Amanah</i> (Tanggung jawab)	Apakah prosedur pembiayaan di lembaga sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	2
		<i>'Adl</i> (keadilan)	Apakah lembaga menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya sistem bagi hasil (<i>Profit and Loss Sharing</i>)	3
		<i>Fhatanah</i> (Cerdas)	Apakah karyawan di lembaga sudah menguasai tentang produk-produk syariah	4
		<i>Thabligh</i> (Bersikap	Apakah dalam pelayanannya lembaga	5

		Komunikatif)	sudah sesuai dengan nilai islam	
3.	Etika Pelayanan (Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2012)	Puas dengan produk	Apakah lembaga memiliki kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota	1
			Apakah anggota merasa puas dengan beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga	2
		Menyenangkan	Apakah anggota senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan oleh lembaga yang membuat nyaman dalam melakukan transaksi	3
		Ramah dan sopan	Apakah anggota merasa puas dengan kemampuan, keramahan dan kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam melayani anggota	4
		Puas dengan harganya	Apakah anggota ingin kembali lagi melakukan pembiayaan di lembaga tersebut	5

Sumber: Diolah oleh peneliti

E. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data 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 menguji hipotesis yang diajukan.⁵⁴

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus dihilangkan atau diganti karena tidak relevan. Jadi validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item ukur dalam mengukur suatu faktor.

Apabila item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Tetapi, bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Reliabilitas adalah hasil pengukuran

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, ...* hlm. 207.

yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.6. Suyuthi, kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0.6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena instrumen berkaitan dengan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.⁵⁵

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov, dengan pedoman nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0.05 distribusi data adalah

⁵⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : PT.Prestasi Pustakaraya, 2009), hlm. 96-98

tidak normal, jika nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0.05 distribusi data adalah normal.⁵⁶

b. Uji *Multikolenearitas*

Persamaan regresi sampel yang ideal harus menghindari dari *multikolenearitas*. *Multikolenearitas* adalah uji asumsi klasik yang diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$) dimana diukur tingkat *asosiasi* (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi *multikolenearitas*, jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X_1 dan X_2 ; X_2 dan X_3 ; X_3 dan X_4 ; dan seterusnya) lebih dari 0,6 (pendapat lain : 0,50). Dikatakan tidak terjadi *multikolenearitas* jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Atau dalam menentukan ada tidaknya *multikolenearitas* dapat digunakan dengan cara lain yaitu dengan menggunakan besaran *tolerance* (α) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). VIF adalah suatu estimasi berapa besar *multikolenearitas* meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas.⁵⁷ Apabila alpha α sebesar 5%, maka kita desimalkan 0,05, maka:

$$VIF = \frac{1}{\alpha} = \frac{1}{0,05} = 20$$

⁵⁶ *Ibid.* Hlm. 83

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 79.

Ketentuan-ketentuan tersebut sebagai berikut:⁵⁸

- 1) Variabel bebas mengalami *multikolinearitas* jika $VIF \text{ hitung} > VIF$ dan $\alpha \text{ hitung} < \alpha$
- 2) Variabel bebas tidak mengalami *multikolinearitas*, jika $VIF \text{ hitung} < VIF$, dan α .

c. Uji *Heterokedastisitas*

Heterokedastisitas adalah untuk menguji model regresi yang terdapat ketidaksamaan varians dari residul, dari satu pengamatan kepengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedestisitas. Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada berbentuk suatu pola (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedestisitas. Tetapi jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah O pada Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

4. Uji Regresi Berganda

Regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).⁵⁹

⁵⁸ Ali Mauludi, *Tehnik Belajar Statistika 2*,..... hlm. 202.

⁵⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,..... hlm. 405.

Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.

Rumus yang digunakan pada regresi berganda sama seperti pada regresi tunggal (regresi sederhana), hanya saja pada regresi ganda ditambahkan variabel-variabel lain yang diikutsertakan dalam penelitian. Adapun rumus yang dipakai disesuaikan dengan jumlah variabel yang diteliti. Rumus-rumusnya adalah sebagai berikut⁶⁰:

$$\text{Untuk 2 prediktor: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Untuk 3 prediktor: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\text{Untuk 4 prediktor: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$\text{Untuk n prediktor: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Model persamaan analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Anggota)

a = *Intercept* (Koefisien Konstanta)

b₁ = Koefisien Regresi untuk Etika Pelayanan

b₂ = Koefisien Regresi untuk Penerapan Nilai Islam

X₁ = Variabel independen (variabel etika pelayanan)

X₂ = Variabel independen (variabel penerapan nilai islam)

e = *error term* (variabel pengganggu) atau residual

⁶⁰ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 110.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) kegunaannya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin besar nilai R^2 maka semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.

Sedangkan jika koefisien determinasi mendekati 1 maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent* (terikat) dapat dilakukan dengan melihat *Adjusted R Squared* yang ditampilkan out-put SPSS 16.0.⁶¹ Dalam regresi berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.⁶²

6. Uji Hipotesis

⁶¹ *Ibid*, hlm. 210.

⁶² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, ... hlm. 71.

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu hupo dan thesis. Hupo artinya lemah, kurang atau dibawah. Dan thesis berarti teori, proposisi, atau pernyataan yang disajikan sebagai bukti. Dengan demikian hipotesis adalah sebagai suatu pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan perlu dibuktikan. Bahasa sederhananya, hipotesis adalah dugaan sementara.⁶³ Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji f dan uji t, yaitu sebagai berikut:

a. Uji F (uji serentak)

Pengujian hipotesis serentak adalah menguji hipotesis koefisien regresi berganda, yaitu dengan menguji nilai X_1 dan X_2 bersama-sama apakah mempengaruhi Y atau tidak.⁶⁴ Besarnya uji f dan signifikansinya dapat dilihat pada tabel Anova yang ditampilkan out-put SPSS 16.0. Untuk melakukan uji hipotesis ada dua cara yang dapat dilakukan, yaitu:⁶⁵

1) Menggunakan F_{tabel}

F_{hitung} dari hasil analisis yang ditampilkan program SPSS 16.0 di tabel *Anova* harus dibandingkan terlebih dahulu dengan F_{tabel} . Untuk melihat F_{tabel} diperlukan α dan df , df yang diperlukan adalah df *between groups* dan df *within groups*. Cara melihat tabel adalah df *between groups* sebagai pembilang (kolom atas dari kiri ke kanan), sedangkan df *within groups* sebagai penyebut (kolom kiri dari atas ke bawah).

⁶³ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik 1*, hlm. 297.

⁶⁴ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik 2*, hlm. 146.

⁶⁵ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian ...* hlm. 171-172

Perpotongan antara df *between groups* dan df *within groups* merupakan titik kritis penerimaan hipotesis nol.

Untuk menentukan H_0 atau H_a yang diterima maka ketentuan yang harus diikuti adalah:

a) Bila F_{hitung} sama dan atau lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima.

b) Bila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak.

2) Menggunakan probabilitas atau signifikansi

Jika tabel *anova* dari tampilan out-put SPSS 16.0 menunjukkan besarnya nilai probabilitas atau signifikansinya lebih kecil dari alpha (0,05), dengan demikian hipotesis nol (H_0) ditolak.

b. Uji T

Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel Independen antara lain etika pelayanan dan penerapan nilai islam secara parsial terhadap variabel dependen tingkat kepuasan anggota apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Tujuan dilakukan uji signifikansi secara parsial variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*) adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-

masing variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*).⁶⁶

Besarnya uji t dan signifikansinya dapat dilihat pada tabel *Coefficients* yang ditampilkan out-put SPSS 16.0. Untuk menggunakan koefisien uji t sebagai dasar menetapkan signifikansi harus menggunakan t_{tabel} . Yang lebih praktis dalam memberikan interpretasi adalah dengan menggunakan nilai signifikansi. Ketentuannya adalah sebagai berikut:⁶⁷

- 1) Bila *sig.* < dari 0,05 berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat signifikansi.
- 2) Bila *sig.* > dari 0,05 berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikansi.

Selain menggunakan nilai signifikansi, besarnya uji t dapat dilihat dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota.
- 2) H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara etika pelayanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota.

⁶⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,..... hlm. 410.

⁶⁷ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian ...* hlm. 124.