

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan jenis penelitian**

##### **1. Pendekatan penelitian**

Pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini digunakan meneliti pada populasi atau sampel tertentu, untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner kepada anggota BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

##### **2. Jenis penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan terhadap kepuasan anggota.

#### **B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Pahlawan Tulungagung sebanyak 14.522 anggota dan Anggota BMT Muamalah Tulungagung sebanyak 358 anggota.

##### **2. Teknik Sampling**

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik insidental sampling.

### 3. Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dengan pengambilan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$e^2$  = persentase kesalahan sampel yang di tolerir (10%)

Sehingga diperoleh sampel responden di BMT Pahlawan Tulungagung sebagai berikut:  $n = \frac{14.522}{1+14.522 \cdot 10\%^2} = 99,31$

Sedangkan responden yang terdapat di BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:  $n = \frac{358}{1+358 \cdot 10\%^2} = 81,73$

Berdasarkan rumus slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh sampel sebanyak 99,31 sampel pada BMT Pahlawan Tulungagung namun karena subyek bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 100 sampel, kemudian sampel yang diperoleh pada BMT Muamalah Tulungagung sebanyak 81,73 dan dibulatkan menjadi 82 sampel. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana peneliti, sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk meneliti lingkup besar.

## **C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran**

### **a. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari hasil kuesioner dan wawancara terhadap anggota BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

### **b. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

#### 1. Variabel Independen (X)

X1 = Etika Kerja

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Disiplin Kerja

X4 = Produktivitas Karyawan

#### 2. Variabel Dependen (Y)

Y = Kepuasan Anggota

### **c. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likers yang digunakan untuk mengukur pendapat atau persepsi seseorang tentang keadaan sosial, dengan menggunakan skala likers ini peneliti mendapatkan perolehan dalam bentuk angka yang akurat dan efektif. Berikut ini 5 poin untuk mengukur tanggapan responden.

Tabel 3.1

### Kriteria Jawaban Responden

No	Kode	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

#### D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini menggunakan 2 cara yaitu:

###### a. Angket

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan atau pernyataan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika alternatif jawaban-jawaban telah disediakan.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan memberi tanda *check* (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

---

<sup>2</sup> Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 49

b. Wawancara

Peneliti mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
1	Etika Kerja (X1) <sup>3</sup>	Kesetiaan dan Ketaatan	Karyawan memakai pakaian yang rapi dan formal	1
			Karyawan menyapa ketika anggota datang	2
		Tanggung Jawab	Karyawan bertanggung jawab atas anggotanya	3
			Karyawan sepenuhnya mementingkan anggota daripada kehidupan pribadinya	4
		Persatuan dan kesatuan	Menghormati semua orang yang ada di kantor BMT	5

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
			Bersatu untuk kemajuan, kejayaan BMT	6

<sup>3</sup> Ginting Desmon, *Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), hlm. 7

2.	Kualitas Pelayanan (X2) <sup>4</sup>	Reliability	Karyawan dapat menangani keluhan anggota	7
			Karyawan dapat melakukan pelayanan anggota dengan professional	8
		Tangibles	Kantor BMT bertempat dilokasi yang strategis	9
			Fasilitas kantor yang lengkap	10
		Responsiveness	Prosedur pelayanan yang mudah dipahami	11
			Respon cepat yang diberikan kepada anggota	12
3	Disiplin Kerja (X3) <sup>5</sup>	Ketepatan Waktu	Karyawan datang dan pulang sesuai jam kantor	13

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
			Melakukan perjanjian kepada anggota sesuai waktu yang disepakati	14
		Kepatuhan Terhadap Peraturan	Izin pada atasan saat meninggalkan tempat kerja selama jam kerja	15
			Mengembalikan alat-alat kerja setelah selesai digunakan	16
		Melaksanakan Tugas	Karyawan melaksanakan tugas dari kantor semaksimal mungkin	17
			Karyawan mengerjakan tugas	18

<sup>4</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Indeks,2011) hlm. 13

<sup>5</sup> Beby Silvy, Skripsi: "*Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap kinerja Karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya Binjai*" (Sumatera Utara: Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, 2019)

			sesuai target	
4	Produktivitas Karyawan (X4) <sup>6</sup>	Memiliki Kontribusi yang positif	Mempunyai orientasi pekerjaan yang positif	19
			Dapat bergaul dengan efektif, kemampuan untuk memantapkan hubungan antara pribadi yang positif	20

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
		Tindakan Konstruktif	Karyawan memberikan pengembangan positif bagi kemajuan BMT	21
			Mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan yang ada didalam Anggota	22
		Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan	Karyawan meningkatkan produktivitas dengan cara meningkatkan jumlah anggota	23
			Karyawan melakukan pengkajian ulang dengan target pekerjaan	24
5	Kepuasan Anggota (Y) <sup>7</sup>	Melalui Keluhan dan Saran	Karyawan mengkaji tentang saran anggota.	25
			Karyawan menangani komplain anggota dengan baik.	26

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
----	----------	-----------	------------	------

<sup>6</sup> Anastasia Ruth, Skripsi: “Hubungan Antara Kerjasama Tim Dengan Produktivitas Kerja di PT Dongsung Mulsan Bekasi ” (Bekasi: Universitas Mercu Buana Yogyakarta, 2017)

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks,2005), hlm. 25

		Analisis Mantan Anggota	Karyawan mendatangi mantan anggota atas permasalahan yang dihadapi	27
			Pihak BMT mencari solusi agar anggota kembali lagi	28
		Survei Kepuasan Pelanggan	Memberikan pertanyaan yang jelas, sehingga dapat dijawab secara jelas oleh anggota	29
			Tidak memberikan pertanyaan yang terlalu banyak, karena berpotensi menimbulkan kebosanan	30

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan<sup>8</sup> :

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item pertanyaan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Nilai Alpa Cronbach 0,00-0.20 berarti kurang reliabel

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 185



- 2) Nilai Alpa Cronbach 0,21-0.40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai Alpa Cronbach 0,41-0.60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai Alpa Cronbach 0,61-0.80 berarti reliabel
- 5) Nilai Alpa Cronbach 0,81-1.00 berarti sangat reliabel

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji normalitas Residual**

Pengujian normalitas residual pada penelitian ini menggunakan Uji kolmogorov-smirnov dengan keputusan residu berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas. Nugroho menyatakan jika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas pada umumnya untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual atau melihat adanya kesamaan atau tidak dalam data yang dikaji. Untuk mendeteksi

model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.

Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- a. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- b. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0. <sup>9</sup>

Selain itu juga dapat dilakukan dengan Uji Gletser. Uji ini dilakukan dengan cara meregreasikan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Variabel persamaan regeresi sebagai berikut:

$$e_i = a + \beta X_i + V_i$$

dimana  $V_i$ , adalah faktor kesalahan. Jika  $\beta$  pada regeresi signifikan, maka berarti ada heterokedastisitas.

#### **d. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi ada tidaknya autokorelasi yang dilakukan dengan aplikasi SPSS dengan uji runs test. Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai Asymp Sig < 0,05 maka terdapat gejala auto korelasi
- b. Jika nilai Asymp Sig > 0,05 maka tidak terdapat gejala auto korelasi.

---

<sup>9</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009). Hal. 197

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

Dimana: Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefesien regresi

x = Variabel Independent

e = Standar Error

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Tujuan dilakukannya uji hipotesis parsial adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (independent) terhadap variabel tak bebas (dependent). Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Bila  $\text{sig.} \leq 0,05$  berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan.
2. Bila  $\text{sig.} > 0,05$  berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.

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

1. H<sub>0</sub> diterima jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial.
2. H<sub>0</sub> ditolak jika  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  maka ada pengaruh yang signifikan secara parsial.

#### **b. Uji Simultan**

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel diluar model juga penerimaan atau penolakan hipotesis.<sup>10</sup> Kriteria pengambilan keputusannya sebagai berikut:

1. Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$  maka H<sub>0</sub> diterima, artinya variabel-variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  atau signifikansi  $\leq 0,05$  maka H<sub>0</sub> ditolak, artinya variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

#### **c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) kegunaannya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan

---

<sup>10</sup> Dwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 2.0*, (Yogyakarta: Andi, 2012). hlm.137

variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen yang terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya jika nilai  $R^2$  semakin kecil semakin tidak tepat garis regresi tersebut mewakili data hasil observasi.

Sedangkan 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 independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan melihat adjusted R square yang ditampilkan di output SPSS.<sup>11</sup> Adapun Rumus uji koefisien determinasi yaitu:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$K_d$  = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

---

<sup>11</sup> Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 210