BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[52]

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti yakni penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.[53] Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel penampilan, wawasan dan etika pegawai dengan kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

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. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut.[54]

---

[52]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 8.
[53] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 11.
[54] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....,* hal. 72-73.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Jumlah ini sudah melebihi ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian, menurut Gay desain penelitian ini adalah kausal yang ukuran minimum sampelnya sebesar 30 subyek.[55]

Metode sampling adalah pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif.[56] Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel mana yang digunakan dalam penelitian.[57] Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.[58] Teknik sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian.[59] Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti pendapat tentang kualitaas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, maka nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri menjadi sampel penelitian, karena mereka yang berinteraksi langsung dengan pegawai BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri dan merasakan kualitas pelayanannya.

---

[55]Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 181.

[56] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi danKebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 105.

[57] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*...., hal. 73.

[58]*Ibid*., hal. 78.

[59] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*..., hal. 115

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, data penelitiannya bersumber dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.[60] Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi, eksperimen maupun kuesioner (daftar pertanyaan). Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal.[61] Sumber data primer dari penelitian ini bersumber dari data-data penelitian di lapangan yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder berasal dari internal yakni dokumentasi terkait bank misalnya profil, struktur kepengurusan bank maupun eksternal meliputi literatur, buku, jurnal, skripsi maupun internet.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.[62] Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan antara lain:

1. Variabel Independen

   Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent atauvariabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atauyang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel

---

[60] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 137.

[61] Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 103.

[62] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 38.

dependen(terikat).[63]Dalam penelitian ini, variabel independen atau variabel bebasnya yaitu penampilan, wawasandan etika pegawai.

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen atauvaiabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhiatau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[64]Dalam penelitian ini, variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[65] Skala likert dimana item-item atau pernyataan dibagi menjadi item-item yang favorable (suatu pernyataan sikap dapat berisikan hal-hal positif mengenai objek sikap, yaitu kalimatnya bersifat mendukung atau memihak objek sikap) dan unfavorable (suatu pernyataan sikap yang berisi hal-hal negatif mengenai objek sikap, yaitu yang bersifat tidak mendukung ataupun kontra terhadap objek sikap yang akan diungkap).[66] Untuk pernyatataan positif, jawaban yang diberikan oleh individu yang memiliki sikap positif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap negative. Demikian sebaliknya untuk

---

[63] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, hal. 33.
[64]*Ibid,*
[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 92-93.
[66]TikaEkaningrum,*SkalaLikert,http://riskofdawn.blogspot.com/2012/10/skalalikert.html?m=1,* diakses pada 11 oktober 2016.

pernyatataan negatif, jawaban yang diberikan oleh individu yang memiliki sikap negatif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap positif.[67] Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan alternatif jawaban setiap item instrumen sebagaimana tabel pada table 3.1 berikut:

TABEL 3.1
Alternatif Jawaban Angket Atau Skor

Favorabel	Skor	Unfavorabel	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Sumber: Risnita, *Pengembangan Skala Model Likert*, 2012

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Terdaftar sebagai metode-metode penelitian adalah angket (*questionnaire)*.[68] Adapun metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kuesioner (angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

[67] Risnita, *Pengembangan Skala Model Likert*, Edu-Bio; Vol. 3, Tahun 2012, hal. 3.
[68] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 100-101.

responden untuk dijawabnya.[69] Menurut pengertiannya, angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut responden) dan cara menjawabnya juga dilakukan sengan tertulis.[70] Draft kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana terlampir pada lampiran skripsi.

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena ini disebut dengan variabel penelitian.[71] Instrumen penelitian ini menggunakan angket yang disebarkan kepada 50 nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. Untuk menyusunan instrumen yang lebih sistematis, sehingga mudah untuk dikontrol, dikoreksi dan dikonsultasikan, maka sebelum instrumen disusun menjadi item-item instrumen, peneliti terlebih dahulu membuat kisi-kisi instrumen pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Skala Pengukuran	No item
1.	Penampilan (X1)	1. Kemampuan untuk berpenampilan menarik 2. Kemampuan memberikan image positif dimasyarakat.	Diukur menggunakan angket skala likert	1,2,3,4 5
2.	Wawasan (X2)	1. Memahami prinsip-prinsip operasional bank syariah 2. Memahami prinsip syariah dalam produk pendanaan 3. Memahami prinsip syariah dalam produk pembiayaan	Diukur menggunakan angket skala likert	1 2,3

[69] *Ibid*., hal. 142.
[70] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*...., hal. 101.
[71] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*...., hal. 102

		4. Memahami prinsip syariah dalam jasa		4 5
3.	Etika Pegawai (X3)	1. Jujur dalam bertindak dan bersikap 2. Tepat waktu 3. Selalu murah senyum 4. Lemah lembut dan ramah tamah 5. Serius	Diukur menggunakan angket skala likert	1 2 3 4 5
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	1. Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi 2. Kehandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan pelayanan yang dijanjiakan dengan segera dan memuaskan 3. Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.	Diukur menggunakan angket skala likert	1 2 1 1

Kemudian, masing-masing item instrumen di atas akan diuraikan menjadi item-item pernyataan dalam kuisioner (angket) sebagaimana terlampir pada lampiran skripsi.

E. Analisis Data

Kegiatan analisis data, baik menggunakan bantuan software seperti SPSS ataupun pengolahan yang dilakukan secara manual, meliputi tahapan dasar sebagai berikut:

1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

   Data coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer. Huruf-huruf yang ada pada pernyataan diubah menjadi kode angka.

2. Pemindahan data ke komputer (*Data Entering*)

   Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data. Programkomputer yang digunakan dalam mengolah data dalam penelitian ini yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 20.

3. Pembersihan data (*Data Cleaning*)

   Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya. Disini diperlukan ketelitian dan akurasi data.

4. Penyajian data (*Data Output*)

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data dapat berupa: a. Numerik atau dalam bentik angka, dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang, b. Grafik atau dalam bentuk gambar.

5. Penganalisaan data (*Data Analyzing*)

Data analyzing merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.[72] Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan beberapa uji di bawah ini:

a. Uji validitas dan reliabilitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan sebaliknya.[73] Uji validitas ini digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang digunakan yaitu dengan korelasi produk momen. Jika nilai *corrected item-total correlation* > 0,3 maka seluruh item merupakan valid.[74]

Reliability analysis (analisis reabilitas) adalah pengukuran yang mengukur konsistensi dari item yang digunakan untuk mendefinisikan skala. Model

---

[72]Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal.171 -184.

[73] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*...., hal. 108.

[74] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94-96.

Alpha (*Cronbach*) merupakan teknik yang paling populer.[75] Uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang reliable. Instrumen yang reliable adalah kuisioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, jika nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60 maka reabilitas dikatakan baik, dan sebaliknya.

b. Uji linearitas

Uji linearitas yaitu uji normalitas data dan bebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*. Jika probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* (α). Menurut Santoso jika *Sig.* Beberapa teknik yang > 0,05 distribusi adalah normal (simetris).[76]

c. Uji regresi berganda

Uji regresi dimaksud untuk menguji bagaimana pengaruh varabel X (X1, X2, X3,....dsb.) terhadap variabel Y. Rancangan (model) ini juga digunakan

[75] Wahana Komputer, *Analisis Data Penelitian dengan SPSS 22*, (Semarang: Andi,2014), hal. 172.

[76] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 77-78

untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X (X1, X2, X3,....dsb.) terhadap variabel Y.[77]

Tujuan analisis koefisien regresi adalah untuk mengetahui pengaruh (hubungan) variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Koefisien regresi harus diuji secara statistik. Jika signifikan, maka garis regresi dapat diramalkan sebagai hubungan yang kuat antara nilai-nilai variabel bebas dan variabel terikatnya. Besar atau kecilnya pengaruh (hubungan) varabel bebas terhadap variabel terikat dapat diukur dari perhitungan nilai koefisien determinasi (r2). Sedangkn positif atau negatifnya hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas ditentkan oleh tanda plus (+) atau minus (-) dari nilai koefisien regresi (*tangent* arah) Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Pada penelitian ini, analisis yang digunakan yakni analisis regresi tiga faktor, untuk mengetahui persamaan regresi hubungan penampilan, wawasandan etika pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah:[78]

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3$$

Keterangan:

[77] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif....*, *hal*. 222
[78] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 210-211.

1) Y adalah kualitas pelayanan
2) a adalah konstanta
3) X1 adalah variabel penampilan
4) X2 adalah variabel wawasan
5) X3 adalah variabel etika
6) b1 adalah koefisien regresi variabel penampilan
7) b2 adalah koefisien regresi variabel wawasan
8) b3 adalah koefisien regresi variabel etika.

d. Uji hipotesis

Uji hipotesis digunakan secara parsial maupun secara bersama-sama, sebagaimana berikut ini:

1) Uji t (*t-test)*

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Jika t-hitung > t-tabel, maka menerima hipotesis alternatif (Ha), dan sebaliknya thitung < t-tabel, maka menolak hipotesis alternatif (Ha). Atau dapat juga menggunakan nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed) <level ofsignificant* (α) maka Ha diterima, dan sebaliknya nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed) >level of significant* (α) maka H diterima.[79]

[79] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 53.

Dengan n (jumlah sampel) sebesar 50 dan k (jumlah variabel) sebesar 4, diperoleh derajat bebas pengujian adalah n – k = 50-4 = 46. Dengan df = 46 pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh ttabel sebesar 1,679.

2) Uji F (*F-test*)

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama. Bila Fhitung > F-tabel maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan atau menerima Ha, dimana hubungan variabel independen bersama-sama dengan variabel dependen adalah linear, dan sebaliknya.[80] Atau dapat menggunakan pedoman nilai Sig., bila Sig. < α maka disimpulkan untuk menerima Ha, berarti ada hubungan yang linear antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen, dan sebaliknya.

Dengan n (jumlah sampel) sebesar 50 dan k (jumlah variabel) sebesar 4, diperoleh derajat bebas untuk pembilang (df 1) adalah k-1 = 4-1 = 3. Derajat bebas untuk penyebut (df 2) adalah n-k = 50-4 = 46. Dengan df 1 = 3 dan df 2 = 46 pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh F-tabel sebesar 2,81.

[80] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*...., hal. 191-192.