

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.⁴⁰ Untuk mengumpulkan data, metode kuantitatif memanfaatkan tes tertulis atau kuesioner.⁴¹

Jenis Penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang berusaha mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Teknik analisis penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis statistik. Perhitungan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel itu antara lain perhitungan koefesien korelasi *rank Spearman* dan *Person Product moment*.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁴² Populasi juga merupakan jumlah sekelompok elemen lengkap yang biasanya berupa orang, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi

⁴⁰ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, cetakan kedua, 2014), hal. 37

⁴¹ Mahi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 42-43

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 130

objek penelitian, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan menggunakan cara sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sampel adalah bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.⁴³ Adapun sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan sampel pada penelitian ini berdasarkan teori Roscoe ukuran yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500.⁴⁴ Peneliti mengambil 30 nasabah yang ada di BMT tersebut.

⁴³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Isam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 162

⁴⁴ Nanang Martono, *metode penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2010), hlm. 81

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

Sumber data yang digunakan yaitu:⁴⁵

1. *People*

Sumber data berupa orang, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa jawaban lisan maupun wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.

2. *Place*

Sumber data yang berupa, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam, misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna, dan lain-lain. Bergerak misalnya aktifitas, kinerja, laju kendaraan dan lain-lain.

3. *Paper*

Sumber data berupa simbol yaitu sumber data yang menyajikan data-data huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Sumber data *paper* penelitian ini yaitu berupa data-data yang ada di BMT UGT Sidogiri Blitar yang berwujud dokumen-dokumen.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁴⁶

$$Y = \text{Kepuasan Nasabah}$$

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT RinekaCipta, 2006), hlm. 129

⁴⁶ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, hal. 3

b. Variabel bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel independent (variabel terikat), jadi variabel independent adalah variabel yang mempengaruhinya.⁴⁷

X₁ = Etika Kerja

X₂ = Skill

X₃ = Kedisiplinan

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.⁴⁸ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Untuk mengukur tingkat kinerja karyawan dari prespektif islam dengan menggunakan skors *likert*

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban mempunyai nilai sebagai berikut:

SS : 5

S : 4

N : 3

TS : 2

STS : 1

⁴⁷ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, hal. 3

⁴⁸ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis*.....hlm 84

D. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang langsung diambil dari objek penelitian dengan menggunakan:

a) Observasi

Menurut Sutrisno Hadi diartikan "sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki".⁴⁹ Metode ini digunakan untuk mengetahui lebih dekat tentang obyek yang diteliti dengan kunjungan secara langsung oleh peneliti yaitu BMT UGT Sidogiri Blitar.

b) Angket/Kuesioner.

Angket/kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang diketahui.⁵⁰

Dalam penelitian ini, angket atau *questionnaire* yang dipakai adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya dengan skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Angket ini dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data-data berupa jawaban dari para nasabah atas pernyataan-pernyataan tentang pengaruh etika kerja, skill dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

⁴⁹ Sutrisno hadi, *Metodologi Research I*. (Yogyakarta: YFPF UGM, 1987), hal. 136.

⁵⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi, Cet. Ke-25, 2000), hal. 128.

Data yang diperoleh peneliti melalui angket, dianalisis dalam bentuk angka, yaitu dalam bentuk kuantitatif. Langkah yang diambil untuk merubah data angket menjadi data kuantitatif adalah dengan cara memberi nilai pada setiap item jawaban dari responden.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁵¹ Dokumentasi ini untuk mendapatkan data tentang tinjauan historis, letak geografis, sarana prasarana juga struktur organisasi, dan data nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini untuk mengumpulkan data dari responden yang akan diolah sehingga dapat menentukan kekuatan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam kuesioner terdapat butir-butir pernyataan atau kisi-kisi yang akan mewakili pengukuran suatu variabel.

Tabel 3.1

No.	Variabel	Indikator	Sumber
1	Etika Kerja (X1)	1. Murah hati 2. Ingat Allah dan prioritasnya 3. Pelayanan yang baik 4. Penampilan yang rapi	Buchari Alma, <i>Ajaran Islam</i> <i>Dalam Bisnis,</i> (Bandung: ALFABETA, 1993)

⁵¹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), 1998, hal. 234

2	Skill (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keahlian teknis 2. Keahlian konseptual 3. Keahlian berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat 4. Keahlian dalam pengambilan keputusan 	<p>Gary Dessler, <i>Human Resource Management</i>, Alih bahasa oleh Paramita Rahayu, (Jakarta: PT INDEKS, Cetakan II, 2008)</p>
3	Kedisiplinan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghargai waktu 2. Keteladanan seorang manajer 	<p>Siswanto sastrohadiwiryono, <i>Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional</i>, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)</p>
4	Kepuasan Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Kerja sama 4. Tanggung jawab 	<p>Siswanto sastrohadiwiryono, <i>Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional</i>, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)</p>

Sumber: Data diolah tahun 2017

E. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Adapun tahapan-tahapan Analisis adalah sebagai berikut:

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut . Sugiyono dan wibowo (2004), ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30). Suyuthi (2005). Item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Sugiyono (2004), bila korelasi tiap factor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.⁵²

b. Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian kuesioner juga perlu diuji reliabilitasnya. Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode

⁵² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009), hlm. 96

Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Triton (2006), jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable.⁵³

2. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Sujianto menjelaskan untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan kolmogorov-smirnov yang dipadukan dengan kurva normal Q-Q plots.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

⁵³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publikitas, 2009), hlm. 97

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas

3. Uji Asumsi Klasik

a. Heterokedasitas

Heteroskedasitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika

- (a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- (b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- (c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- (d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.⁵⁴

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).⁵⁵

⁵⁴V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal.186-187

⁵⁵Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang:BadanPenerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal.91

Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen variabel dependen. Jika *Variance Inflation Factor (VIF)* yang dihasilkan antara 1 -10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁵⁶

c. Korelasi

Untuk mengukur etika kerja, skill dan kedisiplinan terhadap kepuasan nasabah, menggunakan rumus :

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

Dimana:

n = jumlah responden

$\sum xy$ = jumlah perkalian skors x dan y

$\sum x$ = jumlah skors x

$\sum y$ = jumlah skors y

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi dipakai untuk meramal variabel y, apabila variabel x diketahui.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_kX_k$$

Dimana:

Y = Variabel terikat

⁵⁶Ali Maulidi, *Statistika 2*,(Jakarta:Alim;s Publising, 2015), hlm, 169

$X_1, X_2, X_3 \dots X_k$	= Variabel bebas
a	= Bilangan konstanta
$b_1, b_2, b_3 \dots b_k$	= Koefisien variabel

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (T-test)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dapat digunakan tingkat signifikansi $=5\% = 0.05$. Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya.⁵⁷

b. Uji F (F-test)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai α yang digunakan lebih kecil $5\% = 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Begitu juga sebaliknya.⁵⁸

⁵⁷IV. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, hal.149

⁵⁸Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta:Elekmedia Komputindo, 2002), hal. 168

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu indikator yang menunjukkan besarnya varians variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen.⁵⁹ Nilai koefisien determinasi adalah antaranoldansatu.

⁵⁹ Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS* (Yogyakarta : Gava Media, 2013), hal 56

