

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Asosiatif yang artinya adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan metode ini bertujuan untuk meramalkan, menjelaskan dan mengontrol suatu gejala atau peristiwa.³³

B. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi

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

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 8.

³³Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 142.

dalam penelitian ini adalah anggota pada KSPPS BTM Surya Madinah jumlah populasi anggota akhir tahun 2016 adalah 490 anggota.

2. Sampel dan Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.³⁴ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Bila populasi besar dan 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.³⁵ Penentuan pengambilan sampel sebagai berikut: apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25%.³⁶ Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:³⁷

³⁴*Ibid.*, hal. 151

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 81.

³⁶Widisudharta, <https://weebly.com/metode-penelitian-skripsi>, Diakses tanggal 23 September 2017 pukul 18.56 WIB.

³⁷Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 158.

$$n = \frac{N}{N(e) + 1}$$

$$n = \frac{490}{490(0,01)^2 + 1}$$

$$n = 83 \text{ (pembulatan dari 83.0508)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = batas toleransi error

Dasar pengambilan keputusan sampel adalah sebagai berikut :

- a) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- b) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
- c) Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti, tentunya jika sampelnya besar maka hasilnya juga akan lebih baik.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh, sumber data dibagi menjadi tiga bertujuan untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data penulisan, sumber data dalam penelitian ini adalah:³⁸

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 129.

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. Sumber data dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
- b. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Sumber data ini dapat memberikan gambaran mengenai situasi dan kondisi ataupun keadaan-keadaan lain yang berhubungan dengan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan. Data diam adalah berupa : gedung Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan. Sedangkan untuk data bergerak adalah kinerja dari para karyawan atau kegiatan transaksi yang sedang berlangsung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.
- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Data ini diperoleh melalui teknik dokumentasi khususnya yang dimiliki oleh pihak Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan yaitu data mengenai Jumlah anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.³⁹

Variabel penelitian dari penelitian di atas verifikasinya adalah sebagai berikut :

a. Variabel X

Variabel X adalah sebagai variabel bebas, yaitu diferensiasi produk diberi simbol X_1 dan kinerja karyawan diberi simbol X_2 .

b. Variabel Y

Variabel y dalam hal ini adalah tingkat kepuasan anggota yaitu sebagai variabel terikat, artinya keberadaan variabel dipengaruhi oleh variabel kepuasan anggota diberi simbol Y.

3. Skala Pengukuran

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. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 38.

variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.⁴⁰

Untuk mengukur tingkat kepuasan anggota dengan menggunakan skor likert (digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial) :⁴¹

Jawaban :

Sangat Setuju skor	5
Setuju skor	4
Netral / Ragu-ragu skor	3
Tidak Setuju skor	2
Sangat Tidak Setuju skor	1

D. Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.⁴² Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik penyebaran angket.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.⁴³ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari anggota BTM. Peneliti menggunakan Kuesioner tertutup, sehingga responden tinggal

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 93.

⁴¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 169.

⁴² Ahmad Tanzeh, *Metodologi penelitian praktis*. (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 83.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian....., Ibid*, hlm. 92.

memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda check (√) pada kolom yang sesuai. Kuesioner ini bisa disebut dengan kuesioner bentuk check list.

Memberikan daftar pertanyaan kepada para anggota BTM untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga dengan angket. Angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Jadi, dalam penelitian ini peneliti memberikan angket kepada anggota BTM untuk diberikan angket.

Tabel 1.3
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Tokoh/Sumber
1	Diferensiasi Produk X1	Bentuk Keistimewaan Mutu kinerja Mutu kesesuaian Daya Tahan Rancangan	Philip Kotler
2	Kinerja karyawan X2	Kuantitas Kerja Kualitas Kerja Pengetahuan Tentang Pekerjaan Keaktifan Berpendapat	Simarora

		Perencanaan Kerja	
3	Kepuasan Anggota Y	Sistem Keluhan dan Saran Ghost Shopping Lost Customer Analysis Survei Kepuasan Pelanggan	Kotler dan Tijptono

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Baik yang berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode *product moment pearson correlation*.⁴⁴ Uji ini digunakan karena data yang kita ambil dari data primer yang perlu diuji terlebih dahulu valid tidaknya data tersebut. Setelah mengetahui validnya sebuah data baru diolah ke uji selanjutnya. Jadi dari jawaban angket anggota yang sudah terkumpul akan diuji validitas datanya terlebih dahulu setelah valid baru dilanjutkan ke uji selanjutnya. Dalam uji validitas ini peneliti

⁴⁴ Ayu Wahdan Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tulungagung*. (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2014), hal. 71.

menggunakan *product moment pearson correlation* dimana ketika hasil skor total setiap variabel lebih besar dari r tabel maka data dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Uji reliabilitas, skala yang digunakan menggunakan skala Alpha Cronbach dengan ukuran sebagai berikut:⁴⁵

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti sedikit reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Sedangkan validitas dapat diukur dengan cara bila korelasi (*corrected item total*) setiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data dengan gambar P-PLOT adalah dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut

⁴⁵Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta : PT. Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94-97

memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.⁴⁶

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman. Namun pada uji kali ini peneliti menggunakan metode melihat pola titik-titik pada Scatterplots Regresi.

Metode ini yaitu dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - X sesungguhnya).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya; 1. dengan

⁴⁶ Ibid., hal. 97.

melihat varians *inflation factor* (VIF) pada model regresi, 2. dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (R^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2), dan 3. dengan melihat nilai *eigenvalue dan condition index*.

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.⁴⁷

Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:⁴⁸

- 1) Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas.
- 2) Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinierita.

⁴⁷Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 79.

⁴⁸Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. (Padang: FE-UNP, 2010), hal. 93.

4. Regresi Linier Berganda

Regresi adalah garis penduga yang berfungsi menduga kejadian yang terjadi pada populasi berdasarkan data sampel. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan anggota (variabel dependen) dengan diferensiasi produk dan kinerja karyawan (variabel independen).

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

X₁ = Diferensiasi produk

X₂ = Kinerja Karyawan

e = Standart Error

5. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

a. Uji F (F-test)

F-test digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota.

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota.

b. Uji t (t -test)

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Diferensiasi Produk (X1), Kinerja Karyawan (X2), terhadap Kepuasan Anggota (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota.

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel terikat atau dependen yang disebabkan oleh variabel bebas atau independen. Dalam penelitian ini peneliti menghitung besarnya koefisien determinasi dengan *R square* yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS 16.0*.