

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif, yang artinya pendekatan penelitian ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman penulis berdasarkan pengalamannya.

Penelitian kuantitatif digunakan penulis untuk mengetahui pengaruh antara variabel dalam penelitian ini yaitu pelayanan prima, etika kerja karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

##### **2. Jenis Penelitian**

Berdasarkan teknik pengumpulan data, penelitian ini termasuk dalam penelitian survei yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrument penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil data dari perusahaan yang bersangkutan dengan cara: observasi, kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung yang memanfaatkan jasa koperasi syariah secara harian.

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

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

Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>1</sup>Jadi populasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah semua anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung yang berjumlah 705 orang.

## 2. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik untuk pengambilan *sample*. Pengambilan *sample* harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh *sample* yang benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Dalam pengambilan *sample* ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu mengetahui karakteristik, ciri, dan sifat populasi terlebih dahulu. Apakah populasi bersifat homogen atau heterogen.

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.<sup>2</sup>Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel mana yang digunakan dalam penelitian.<sup>3</sup>Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>4</sup>Teknik sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti pendapat tentang kualitas pelayanan prima dan etika kerja karyawan

---

<sup>1</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005) Hlm. 109

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan*

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*..., hal. 73.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hal. 78.

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*..., hal. 115

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung, maka anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung menjadi sampel penelitian, karena mereka yang berinteraksi langsung dengan pegawai Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung dan merasakan kualitas pelayanan dan etika kerjanya.

### 3. Sampel

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 itu.<sup>6</sup> Adapun cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposif sampel* atau sampel bertujuan. Sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasari atas tujuan tertentu. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.<sup>7</sup>

Menurut Bailey bahwa untuk penelitian yang akan menggunakan analisis data dengan statistik, besar *sample* yang paling kecil adalah 30, walaupun ia juga mengakui bahwa banyak peneliti lain menganggap bahwa *sample* sebesar 100 merupakan jumlah yang minimum. Dalam penentuan jumlah *sample* peneliti menggunakan rumus perhitungan Slovin.

Rumus Slovin:

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

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.....*, hal. 73.

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) Hlm.108

keterangan:

n= besaran sample

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).<sup>8</sup>

Pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus solvin dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan anggota yang berjumlah kurang lebih 705 orang untuk mempermudah pengambilan sampel sehingga diambil 10% dari jumlah 705 adalah 88 anggota sebagai sampel penelitian dan keseluruhan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

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

#### a. Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa faktamaupun angka. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data dalam penelitian, maka diklasifikasikan menjadi tiga bagian yang disingkat dengan 3P yaitu : *person*, *place*, dan *paper*.

*Person* adalah sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.

*Palace* adalah sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan gerak. *Palace* yang diam misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna dan lain-lain, sedangkan *place* yang bergerak misalnya aktifitas, kinerja, laju kendaraan, *ritme* nyanyian, gerak tari, sajian sinetron, serta kegiatan pembelajaran.

---

<sup>8</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif :Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005), hal 137.

*Paper* adalah data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Dengan pengertian ini maka *paper* bukan terbatas hanya pada kertas sebagaimana terjemahan dari kata *paper* dalam bahasa Inggris, tetapi bisa berwujud batu, kayu, tulang, daun lontar serta yang lainnya, yang cocok untuk dokumentasi.<sup>9</sup>

Jika dilihat dari mana sumber data berasal, maka sumber data dapat dibagi menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara. Adapun data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Penelitian kuantitatif menempatkan sumber data sebagai objek sedangkan penelitian kualitatif menempatkan sumber data sebagai subjek yang memiliki kedudukan yang penting.

Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.<sup>1</sup>

Data menurut cara pengumpulannya, dapat dibagi menjadi dua yaitu :

- 1) Data Primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
- 2) Data Sekunder yaitu data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada anggota pembiayaan dan mencari

---

<sup>9</sup>Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (cet. XII; Jakarta: PT. RinekamCipta, 2013), hal 64

<sup>1</sup> Purwanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011) Hlm 41

<sup>1</sup> *Ibid.*, hal. 42

keterangan langsung di Koperasi Simpan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-MadaniTulungagung. Adapun untuk data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berasal dari Koperasi Simpan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-MadaniTulungagung yang berkenaan dengan tema penelitian serta sumber lain berupa laporan penelitian yang masih relevan dengan tema yang dibahas.

## **b. Variabel**

Variabel penelitian adalah gejala, individu, objek, peristiwa yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah atau dapat dirubah untuk tujuan penelitian yang dapat dihitung secara kuantitatif maupun kualitatif. Penelitian ini diidentifikasi menjadi dua variabel, yaitu:

- a) Variabel bebas (*independent variable*) adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terkaitnya.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah “pelayana prima“ yang diberi simbol X. Dimana di dalam variabel X ini terdapat 2 sub pokok yaitu pelayanan prima diberi simbol X1, etika kerja karyawan diberi simbol X2.
- b) Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah “kepuasan anggota” yang diberi simbol Y.

## **c. Skala Pengukuran Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan “skala *likert*“ skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.<sup>1</sup> Dengan skala *likert*,<sup>4</sup> maka w=variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut

---

<sup>1</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal. 128

<sup>1</sup> Bambang, Prasetyo dan Linn Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, Hal 56

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hal. 86

dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item–item instrumen yang berupa pernyataan–pernyataan.

1. Sangat tidak setuju : 1
2. Tidak setuju : 2
3. Ragu : 3
4. Setuju : 4
5. Sangat setuju : 5

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian**

##### **a. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

##### a) Observasi

Metode observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta secara sistematis.<sup>1</sup> Metode observasi ini dilakukan dengan mencari data yang diperlukan, pada tahap awal observasi dilakukan secara umum untuk memperoleh data tentang kondisi obyek penelitian antara lain lokasi penelitian, proses yang ada di tempat penelitian. Tahap selanjutnya peneliti harus terfokuskan untuk mulai melakukan menyempitan data atau informasi yang diperlukan peneliti.

##### b) Angket/Kuesioner

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian<sup>5</sup> Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 1999), hal. 138

Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>1</sup> Angket merupakan <sup>6</sup> teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar.

Angket digunakan sebagai instrument untuk mengumpulkan informasi tentang karakteristik anggota apakah anggota tersebut puas terhadap koperasi dengan menyiapkan beberapa pertanyaan secara tertulis untuk dijawab oleh responden

c) Dokumentasi

Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini tidak begitu sulit. dengan metode yang diamati bukan benda hidup melainkan benda mati.<sup>1</sup> Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dengan variabel yang diteliti yaitu mengumpulkan data dari instansi atau lembaga yang terkait. Metode digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang berisi tentang sejarah berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung dan untuk mengetahui visi dan misi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung, data struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

**b. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti

---

<sup>1</sup> *Ibid...*, hal. 135

<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Arikunto, *Metode penelitian...*, hal. 274



lebih cermat, lengkap dan sistematis lebih mudah diolah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dan angket.

Arikunto mendefinisikan “Instrumen Penelitian adalah alat bantu fasilitas yang di pergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah di olah”.<sup>1</sup>

8

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala *likert* dengan 5 opsi jawaban, Usman &Setiadi berpendapat bahwa “Skala *Likert* merupakan skala yang paling terkenal dan seiring digunakan dalam penelitian karena pembuatannya relatif lebih mudah dan tingkat reliabilitas tinggi”.<sup>1</sup>

9

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Pelayanan Prima <i>Excellent Service</i> (X1) (Tjiptono 2008)	1) Kualitas karyawan 2) Pelayanan administrasi 3) Fasilitas 4) Perhatian	1 - 2  2 - 4  5-6  7-8
2	Etika Kerja Karyawan (X2)	1) Jujur dalam bertindak dan bersikap 2) Tepat waktu dan tidak pemalas 3) Selalunya tersenyum 4) Sopan santun, tutur kata dan hormat	9-10  11-12  13-14

<sup>1</sup> Arikunto, *prosedure penelitian*” suatu pendekatan praktek. Edisi revisi 5, “Jakarta: ineka Cipta.2002) Hal., 136

<sup>1</sup> husain, et, all. *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008.), hal., 65

			15-16
3	Kepuasan Anggota (Y)	1) Bukti langsung 2) Keandalan 3) Daya tangkap 4) Jaminan	17-18 19-20 21-22 23-24

Sumber: Data diolah, 2017

## E. Analisis Data

### 1. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian, sering hanya menggunakan atau ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

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.<sup>2</sup> 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.<sup>2</sup>

#### b. Uji Reliabilitas (*Reliability analysis*)

<sup>2</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*..., hal. 108.

<sup>2</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 94-

Uji Reliabilitas adalah pengukuran yang mengukur konsistensi dari item yang digunakan untuk mendefinisikan skala. Model *Alpha (Cronbach)* merupakan teknik yang paling populer.<sup>2</sup> Uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang *reliable*. Instrumen yang *reliable* adalah kuesioner 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 reliabilitas dikatakan baik, dan sebaliknya.

## 2. Uji Asumsi klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah.

### a. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).<sup>2</sup> 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 terhadap variabel dependen. Jika VIP yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>2</sup>

4

### b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas 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 :

---

<sup>2</sup> Wahana Komputer, *Analisis Data Penelitian dengan SPSS 22*, (Semarang: Andi, 2014),

<sup>2</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, hlm 91

<sup>2</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm 185

- 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.<sup>2</sup>

5

### 3. Uji Hipotesis

Adalah cabang Ilmu Statistika Inferensial yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pernyataan ataupun asumsi sementara yang dibuat untuk diujikebenarannya tersebut dinamakan dengan Hipotesis (*Hypothesis*) atau Hipotesa. Tujuan dari Uji Hipotesis adalah untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berupa data-data dalam menentukan keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat. Uji hipotesis digunakan secara parsial maupun secara bersama-sama, sebagaimana berikut ini:

#### a. Uji t (*t-test*)

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ), dan sebaliknya  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka menolak hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Atau dapat juga menggunakan nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed)*  $< \text{level of significant } (\alpha)$  maka  $H_a$  diterima, dan sebaliknya nilai *p-value* pada kolom *sig.(2-tailed)*  $> \text{level of significant } (\alpha)$  maka  $H_0$  diterima.<sup>2</sup>

6

#### b. Uji F (*F-test*)

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 186-187

5

<sup>2</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 53

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan atau menerima  $H_a$ , dimana hubungan variabel independen bersama-sama dengan variabel dependen adalah linear, dan sebaliknya.<sup>2</sup> Atau dapat menggunakan pedoman nilai Sig., bila  $Sig. < \alpha$  maka disimpulkan untuk menerima  $H_a$ , berarti ada hubungan yang linear antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen, dan sebaliknya.

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*...., hal. 191-192