

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1 Jenis penelitian**

Dalam hal ini penulis menggunakan deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang di tetapkan.

#### **1.2 Fokus dan ruang lingkup penelitian**

Jenis ini masuk kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.<sup>1</sup> Dalam hal ini penelitian difokuskan pada pengamatan terhadap performance dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah di BPRS ARTHA SURYA BAROKAH Mijen Semarang.

#### **1.3 Sumber Data**

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara).<sup>2</sup> Data primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui

---

<sup>1</sup> M. Iqbal Hasan, pokok-pokok materi metode penelitian dan aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 11

<sup>2</sup> Nur Indriantoro, Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, cetakan kedua 2002, hlm. 146

perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).<sup>3</sup> Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang berasal dari hasil penelitian sebelumnya, dan literatur-literatur lainnya.

#### 1.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah BPRS ARTHA SURYA BAROKAH Mijen Semarang yang berjumlah kurang lebih 350 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>5</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode pengambilan sampel *probabilitas/acak (random sampling)*, yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan memberikan pertanyaan kepada 30 nasabah BPRS Artha Surya Barokah yang dianggap sudah mewakili dan dapat memberikan informasi yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan oleh penulis.

---

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:ALFABETA, 2008, hlm. 80

<sup>5</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media, hlm. 105

## **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data sangat berpengaruh sekali dalam hasil penelitian karena memiliki metode pengumpulan data tepat akan dapat diperoleh data yang relevan, akurat dan reliable. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1.5.1 Observasi**

Observasi atau disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra.<sup>6</sup> Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung terhadap pengaruh performace dan etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS ARTHA SURYA BAROKAH Semarang.

### **1.5.2 Kuesioner**

Data diperoleh melalui metode kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan dapat memberikan respon kepada responden, atas daftar pertanyaan tersebut.<sup>7</sup> Yang menjadi objek penelitian adalah nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang.

---

<sup>6</sup> Suharsimi, Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta: Rineka cipta, 2002), cetakan 12, hlm. 146

<sup>7</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002), hlm. 114

### 1.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.<sup>8</sup> Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti brosur, gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 1.6 Variabel penelitian dan pengukuran

No	Variabel	Indikator	Atribut	Skala
1	Performance (kinerja karyawan)	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Kreatif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan</li><li>• Bekerja sesuai dengan target yang di tentukan.</li><li>• menjalankan tugas sesuai batas waktu yang ditentukan.</li><li>• Menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu yang baik.</li><li>• Menyelelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu.</li><li>• Memunculkan ide-ide baru</li></ul>	Likert
2	Etika kerja islam	1. Taqwa 2. Aqsid (sederhana) 3. Khidmad ( melayani dengan baik) 4. Amanah (dapat dipercaya)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selalu mengingat Allah dalam segala aktivitas.</li><li>• Berperilaku rendah hati.</li><li>• Sopan santun, dan bermurah hati.</li><li>• Jujur, tanggung jawab dan tidak berkhianat.</li></ul>	Likert

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 158

3	Kepuasan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung (tangibles)</li> <li>2. Daya tanggap (responsiveness)</li> <li>3. Jaminan (assurance)</li> <li>4. Empaty</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas fisik</li> <li>• Perlengkapan</li> <li>• Pegawai</li> <li>• Sarana komunikasi</li> <li>• Memberikan pelayanan dengan tanggap</li> <li>• Bebas dari bahaya</li> <li>• Resiko atau keragu-raguan</li> <li>• Komunikasi yang baik</li> <li>• Perhatian pribadi</li> <li>• Memahami kebutuhan para pelanggan</li> </ul>	Likert
---	------------------	--	--	--------

Dari pengembangan instrumen penelitian tersebut, kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden melalui pertanyaan yang diajukan. Dengan menggunakan skala likert, dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak menyusun item-item pertanyaan. Interval skala likert yang digunakan menunjukkan nilai atau skor, yaitu sebagai berikut:

- |                        |               |
|------------------------|---------------|
| 1. Sangat setuju       | diberi skor 5 |
| 2. Setuju              | diberi skor 4 |
| 3. Netral              | diberi skor 3 |
| 4. Tidak setuju        | diberi skor 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | diberi skor 1 |

### 1.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian akan di analisis dengan menggunakan:

### 1.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur-mengukur apa yang seharusnya diukur. Data penelitian tidak akan berguna bilamana instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki validitas dan reabilitas yang tinggi.

Teknik korelasi yang digunakan adalah:<sup>9</sup>

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{N \sum X^2 - (N \sum Y^2) - (Y^2)}$$

Keterangan:

r: Koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y).

X: Skor setiap item.

Y: Skor total.

N: Jumlah responden.

### 1.7.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hal pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Karena itu untuk mengetahui hasil penelitian pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.

Penelitian yang digunakan pada koefisien tersebut dikenal dengan rumus Brown prophecy:

$$r^1 = \frac{2r^b}{1+r^i}$$

---

<sup>9</sup> Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: TARSITO, 2002, hlm. 369.

**Keterangan:**

$r^1$  = Rehabilitas internal seluruh instrument.

$r^b$  = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

**1.7.3 Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaan, yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila la variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Analisis regresi berganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas  $X_1, X_2, \dots, X_n$  terhadap satu variabel terikat (Y)).<sup>10</sup>

**1.7.4 Uji Asumsi Klasik**

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terdapat data penelitian dapat di jelaskan sbb:

**1.7.4.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu cara

---

<sup>10</sup> Sambas Ali Muhidin dkk, *Analisis Korekasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2007, hlm. 198

termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram serta melihat nilai signifikansi dari uji *Kolmogrov-Smirnov*.

#### **1.7.4.2 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a) Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel Independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi, maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari

---

<sup>11</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005, hlm. 91.

multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.

- c) Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance  $< 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .

#### **1.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.<sup>12</sup>

#### **1.7.4.4 Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan

---

<sup>12</sup> Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 105

pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada  $t-1$  (sebelumnya). Salah satunya menggunakan Uji Darbin-watson (DW Test) yang hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel bebas. Hipotesis yang akan diuji adalah:

$H_0$  : tidak ada autokorelasi ( $r=0$ )

$H_a$  : ada autokorelasi ( $r \neq 0$ )

Dengan kriteria:<sup>13</sup>

1. Jika nilai DW terletak antara batas atas atau *upper bound* ( $du$ ) dan ( $4-du$ ), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
2. Bila DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* ( $dl$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi.
3. Bila nilai DW lebih besar daripada ( $4-dl$ ), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
4. Bila nilai DW terletak di antara ( $du$ ) dan batas bawah ( $dl$ ) atau DW terletak antara ( $4-du$ ) dan ( $4-dl$ ), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

---

<sup>13</sup> Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Kudus: Media Ilmu Press, 2008, hlm. 46.

## **1.7.5 Uji Hipotesis**

### **1.7.5.1 Uji Parsial (t test)**

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

### **1.7.5.2 Uji Pengaruh Simultan (F test)**

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 127.