

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel.¹

3.2. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.²

Populasi responden adalah anggota KJKS BMT Al Fath yang berjumlah 100 orang, maka sampel yang akan diambil sebagai penelitian jika menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95%, dan tingkat error 5% adalah 80 orang.

¹V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014, hal. 6

² Ibid, hal. 65

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)}$$

Di mana:

n = Ukuran sampel

N = populasi

E = prosentase keloggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel

$$N = \frac{100}{1+(100 \times 0,05^2)}$$

$$= 80 \text{ orang}^3$$

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental adalah bentuk *sampling non probabilitas* dimana anggota sampelnya yang dipilih dipilih berdasarkan kemudahan mendapat data yang diperlukan atau dilakukan seadanya seperti mudah ditemui atau dijangkau atau kebetulan ditemukan.⁴

3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Koentjaraningrat (1990) seperti yang dikutip oleh Zulganef mengungkapkan data sebagai wawancara, pengamatan, catatan mengenai penghitungan-penghitungan jumlah dan frekuensi, kegiatan-kegiatan sosial, catatan mengenai pengukuran-pengukuran bidang, volume dan intensitas benda dan aktivitas kebudayaan, catatan-catatan kutipan dari bahan dokumen, dan surat kabar. Selain

³V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian, ...*, hal.66

⁴ Muhammad Fauzi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*, Semarang: Walisongo Pers, 2009, hal. 195

itu data dapat juga berupa respon-respon di atas lembaran kuesioner dari warga masyarakat yang teliti, ucapan dari responden dan informan, atau bunyi seni suara, doa dan mantra yang terekam di atas pita-pita *tape*, dan data yang berwujud koleksi foto atau film tentang manusia atau kebudayaan dalam masyarakat yang menjadi objek penelitian.⁵

3.3.1. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseroan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.⁶Data ini diperoleh dari laporan keuangan bulanan KJKS BMT Al Fath dari tiga tahun terakhir.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua teknik pengumpulan data:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

⁵ Zulfanef, *Metodologi Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hal. 159

⁶Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, hal. 82

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk menjawab. Kuisisioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para rsponden.

2. Observasi

Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁷Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung sehingga dapat menganalisis kegiatan yang dilakukan oleh KJKS BMT Al Fath. Data yang diperoleh dari obsevarsi ini yaitu penulis dapat mengetahui tata letak kantor dan struktur organisasi perusahaan.

3.4. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek lain. Kerlinger seperti yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Dibagian lain Kelinger menyatakan bahwa

⁷V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, ..., hal. 75

variabel dapat dikatakan sebagai sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different value*). Kidder (1981) seperti yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat dirumuskan definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁸

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen, yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/terpengaruhnya variabel dependen. Variabel dependen, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.⁹ Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan dan etika kerja Islam. Sedangkan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

2. Definisi Operasional

1. Definisi Operasional

Definisi operasional atau sering disebut dengan operasional variabel adalah kegiatan atau proses yang

⁸Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian, ...*, hal.3

⁹Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking, ...*, hal. 81-

dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur.¹⁰

Tabel .3.1

Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel Independen	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan (X ₁)	Jawaban responden mengenai pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam menyampaikan harapan nasabah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Pengetahuan tentang pekerjaan 4. Pendapat 5. Perencanaan kerja (skripsi Muchamad Arif Ludfi) 	Diukur menggunakan skala likert
Etika Kerja Islam (X ₂)	Jawaban responden mengenai etika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Murah hati 2. Motivasi untuk 	Diukur menggunakan skala likert

¹⁰Zulganef, *Metodologi Penelitian Sosial dan Bisnis, ...*, hal. 84

	<p>kerja karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.</p>	<p>berbakti</p> <p>3. Ingat Allah dan prioritas utama-Nya (skripsi Moh. Nur Faqih)</p>	
<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>Jawaban responden mengenai tingkat kepuasan individu yang di ukur dengan bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy.</p>	<p>1. Prosedur pelayanan</p> <p>2. Persyaratan pelayanan</p> <p>3. Keadilan</p> <p>4. Kenyamanan lingkungan (skripsi Santi Budi Utami)</p>	<p>Diukur menggunakan skala likert</p>

3.5. Validitas dan Reabilitas

1. Validitas

Menurut Ibnu Hadjar seperti yang dikutip oleh Wiranata Sujarweni, kualitas instrument penelitian dilakukan oleh dua kriteria utama yaitu validitas dan reabilitas. Validitas suatu instrument menurutnya menunjukkan sejauh ia dapat mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan reabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan akurasi hasil pengukuran.¹¹

Pada penelitian menggunakan pengujian validitas konstruk merupakan uji kecocokan antara butir-butir dalam kuisioner dengan teori yang mendasari (digunakan untuk mendefinisikan) konsep atau konstruk yang diukur. Kesimpulan yang dapat diambil, jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa hanya terdapat 1 (satu) faktor saja yang bermakna, yaitu dengan eigenvalue > 1 atau keragaman kumulatif sekitar 75%, maka indikator-indikator tersebut dikatakan valid unidimensionalitas. SPSS adalah suatu paket program (*software*) aplikasi untuk mengolah data statistik.¹²

2. Reabilitas

Reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reabilitas menyangkut ketetapan (dalam pengertian

¹¹ Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian, ...*, hal.79

¹² Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 164-170.

konsisten) alat ukur. Untuk mengukur tingkat reabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *internal consistency*, didalam penelitian ini menggunakan Koefisien *Alpha Crobach* yang dihitung berdasarkan varian-varian skor dari setiap butir dan varians total butir tersebut.

rumus :

$$Crobach's\ Alpha = \left[\frac{Q}{Q-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_{\phi}^2}{\sum S_x^2} \right]$$

Keterangan :

Q : Banyaknya butir dalam satu variabel

S_{ϕ} : Varians skor tiap butir

S_x : Varians skor total tiap butir tersebut

Jika koefisien reabilitas hasil perhitungan menunjukkan angka $\geq 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa istrumen yang bersangkutan dinyatakan realibel.¹³

3.6. Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.¹⁴ Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan sebagai berikut:

¹³ Sekaran, 2003 dalam kutipan buku Mengurai Variabel hingga Instrumentasi, hal. 224-226.

¹⁴V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, ..., hal.103

3.6.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal (atau berdistribusi normal).¹⁵

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinerasi dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Multikorelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Cara mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat VIF (*variance-inflating factor*). Jika $VIF < 10$, tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.¹⁶

¹⁵Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, hal. 53

¹⁶*Ibid*, hal. 70

2. Uji Heterokedatitas menurut Wijaya, heterokedatitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedatisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedatisitas dalam model, atau tidak terjadi heterokedatitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heterokedatitas yaitu dengan melihat *scatterplot*.¹⁷

3.6.3. Uji Regresi Linier Berganda

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 (dinak turunkan nilainya).¹⁸

3.6.4. Uji Hipotesis

Setelah uji asumsi klasik selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui ketepatan hipotesis yang dibuat.

¹⁷Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Aplikasi untuk Riset,...*,hal. 66

¹⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: ALFABETA, 2007, hal.261

1. Uji t

Uji terhadap nilai statistik t merupakan uji signifikansi parameter individual. Nilai statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependennya. Uji terhadap nilai statistik t juga disebut uji parsial yang berupa koefisien regresi.

2. Uji F

Nilai statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan " R^2 " pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya presentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Besarnya nilai koefisien determinasi berupa presentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi.

Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Sebaliknya, apabila nilai R^2 semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁹

¹⁹Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, hal. 193-195