

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Penelitian ini akan menguji tentang pengaruh etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No. 1 Yogyakarta. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan. Kriteria yang ditetapkan yaitu nasabah yang berusia antara 18 tahun – 60 tahun. Jumlah responden yang ditetapkan pada penelitian ini berjumlah 150, menurut Sugiyono (2010), ukuran sampel menyatakan bahwa ukuran tentang sampel harus berkisar antara 30 sampai 500 orang sehingga diharapkan sampel dalam penelitian ini cukup mewakili.

B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Sumber data diperoleh langsung dari subjek penelitian yang merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta.

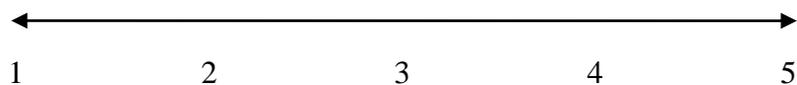
b. Data Sekunder.

Sumber data diperoleh secara tidak langsung melalui suatu media yang bertujuan melengkapi data. Data sekunder berbentuk teori-teori yang relevan maupun literatur dari permasalahan terhadap objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner atau angket

Yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada respon dan terkait dengan etika kerja Islam, kepuasan, dan pelayanan yang diterima. Kuesioner ini menggunakan Skala Likert 1-5, dimulai dari kiri ke kanan dengan semakin ke kiri menunjukkan arah negatif dan semakin ke kanan menunjukkan arah positif, dengan penjelasan skor sebagai berikut :



Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 = Ragu-Ragu (R)

Nilai 4 = Setuju (S)

Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)

C. Variabel dan Pengukuran

a. Etika Kerja Islam

Etika kerja Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram) (Aziz, 2013). Adapun unsur-unsur etika kerja Islam menurut Aziz (2013), yaitu :

- 1) Keadilan
- 2) Berkehendak bebas
- 3) Tanggung Jawab
- 4) Ihsan
- 5) Transparasi

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi menurut Walker, et al (2001). Terdapat indikator dalam kepuasan nasabah yang dipaparkan oleh Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004), sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian harapan yang diinginkan
- 2) Minat untuk berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan dalam Merekomendasikan

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009), menjelaskan dilihat dari lima dimensi pokok bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*tangible*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

D. Metode Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan untuk memaparkan data ke dalam bentuk gambar atau tabel. Tujuannya adalah untuk memudahkan dalam membaca data secara keseluruhan dan melihat karakteristik data seperti jumlah data, rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum, range, variasi data dan standar deviasi dari suatu data yang diperoleh.

2. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment*. Uji validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* dan dibantu oleh *software SPSS for windows* versi 21. Nilai r hitung kemudian dibandingkan dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka dikatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka dikatakan

gugur. Adapun nilai r tabel didapat dari tabel Uji r dengan $N = 10$ dan $\alpha = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95% adalah 0,632 .

3. Uji Reliabilitas

Reabilitas yaitu suatu prosedur pengujian statistik yang telah dianggap relevan guna pengukuran sebesar mana kehandalan atau konsistensi internal dari suatu penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*. Digunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan *SPSS for windows 24* guna menguji realibilitas. Keputusan untuk mengetahui bahwa instrument adalah reliabel jika nilai $r > 0,6$. Selanjutnya tingkatan reliabilitas dibagi menjadi tiga kriteria sebagai berikut:

Jika *alpha* atau r_{hitung} 0,8 – 1,0 = Reliabilitas baik

Jika *alpha* atau r_{hitung} 0,60 – 0,79 = Reliabilitas diterima

Jika *alpha* atau r_{hitung} kurang dari 0,60 = Reliabilitas kurang baik

4. Uji Kualitas Data

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji kualitas data, maka dalam uji asumsi klasik ini menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Agus,2010). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data peneliti ketiga variable terdistribusi secara normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan *SPSS*

for Windows versi 21. Data dikatakan terdistribusi normal jika nilai sig. > 0,05

b. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat merupakan hubungan yang linear atau tidak. Kaidah untuk uji linearitas adalah apabila nilai signifikansi < 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat merupakan hubungan yang linear, dan sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bukan merupakan hubungan linear

c. Uji Multikolieritas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (Sugiyono, 2010).

Ketentuan :

Jika nilai VIF ≥ 10 , maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas

Jika nilai Tolerance $\geq 0,1$, maka tidak ada gejala multikolinieritas

Jika nilai Tolerance $\leq 0,1$, maka ada gejala multikolinieritas

E. Alat Analisis data

a. Analisis Regresi

Analisis kuantitatif adalah analisis dalam bentuk angka-angka hasil perhitungan. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X1) dan variabel independen (X2) terhadap variabel dependen (Y) . Persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat. Pengujian regresi sederhana untuk menganalisis H1, dan H2. Persamaan umumnya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menghitung pengaruh antar variabel dengan jumlah variabel bebas lebih dari satu maupun dengan variabel moderas. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji H₃. Rumus persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

X1 : variabel bebas

X2 : variabel bebas

a : konstanta

B : koefisien regresi

e : error

b. Pengujian Hipotesis

1). Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual atau dengan kata lain menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen.

2). Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3). Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1.