

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data lapangan (*field research*). Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengumpulan data dari nasabah dilakukan secara langsung di lapangan dengan cara membagikan kuisioner. Penelitian ini adalah membahas tentang Pengaruh Kualitas Pekayanan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota.

B. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	No. Item	Skala
1.	<i>Tangible</i>	Menurut Lupiyoadi (2016:75) Bukti fisik (<i>tangible</i>) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.	1) Aplikasi update/terbaru, fasilitas 2) Aplikasi memiliki daya tarik, 3) Aplikasi yang tertata rapi, dan 4) Menu pada aplikasi sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	1-5	Likert
2.	<i>Empathy</i>	Tjiptono (2014:282) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.	1) Perhatian individual terhadap aplikasi, 2) Penggunaan aplikasi menghemat waktu dan memberikan kenyamanan kepada para anggota 3) Aplikasi yang memberikan perhatian personal,	1-5	Likert

			<p>4) Aplikasi yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap anggota dan</p> <p>5) Aplikasi yang memahami kebutuhan spesifik para anggota..</p>		
3.	<i>Reliability</i>	Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan (<i>reliability</i>) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	<p>1) Aplikasi memiliki menu yang menjanjikan sehingga apa yang dimau anggota dapat direalisasikan,</p> <p>2) Aplikasi memberi ketenangan kepada para anggota terhadap aplikasi yang digunakan,</p> <p>3) Aplikasi memberikan ketepatan waktu bagi anggota,</p> <p>4) Informasi yang diberikan aplikasi selalu benar, dan</p> <p>5) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan..</p>	1-5	Likert
4.	<i>Responsiveness</i>	Menurut Tjiptono (2014:282) daya tanggap (<i>responsiveness</i>) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap.	<p>1) Aplikasi memberikan kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para anggota,</p> <p>2) Layanan aplikasi yang segera/cepat dari aplikasi perusahaan,</p> <p>3) Aplikasi yang selalu bersedia membantu pelanggan,</p> <p>4) Aplikasi memiliki server yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup</p>	1-5	Likert

			menanggapi permintaan anggota dengan cepat		
5.	<i>Assurance</i>	Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (<i>assurance</i>) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.	1) Aplikasi yang terpercaya, 2) Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi menggunakan aplikasi, 3) Aplikasi memiliki customer service yang selalu bersikap sopan terhadap para anggota, dan 4) Customer service dalam aplikasi ceria berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan anggota	1-5	Likert
6	Kepuasan Anggota	Menurut Brown (2013) Kepuasan Anggota adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.	1) Melakukan pembelian berulang secara teratur 2) Membeli antar lini produk atau jasa 3) Mereferensikan kepada orang lain 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	1-5	Likert

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian di tetapkan untuk di analisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan.

2. Sampel

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari rumus Slovin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2168 anggota, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2168}{1 + 2168(0,1)^2}$$

$$n = 95,59 = 96$$

Dalam penelitian ini sampe diambil dengan *metode non probality* dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling* atau sampel

acak sederhana merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengumpulan data yang dapat berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini data diambil dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012: 160), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012: 96), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan skunder. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2012: 45) Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data melalui buku-buku, koran, majalah, literature lainnya. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber baca lainnya yang berkaitan dengan objek sebagai landasan teori.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengumpulan data dengan langsung terjun (survei) pada yang menjadi objek-objek penelitian. Untuk memperoleh data primer dari , maka cara yang dilakukan adalah :

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 102) observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa Reliability penelitian yang dilakukan.

b. Kuisisioner

Kuisisioner data yang sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat dahulu. Dalam hal ini peneliti mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban kepada sampel dari penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2012). Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 5 alternatif jawaban Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Ketentuan Skor

No	Indikator	Skor Positif	Skor Negatif
1.	Sangat Puas	5	1
2.	Puas	4	2
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Puas	2	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	5

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih dapat diinterpretasikan. Data yang dihimpun dari hasil penelitian di lapangan, akan penulis bandingkan dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif.

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner agar data yang diperoleh bisa relevan atau sesuai dengan tujuan uji validitas yang digunakan adalah dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor setiap konstruksinya. Pengujian ini menggunakan metode *Pearson Corelation*, data dikatakan valid apabila korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksinya signifikan pada level 0,05 (Ghozali,2011). Untuk menguji koefisien korelasi tersebut maka menggunakan level signifikan 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan, maka akan semakin baik. Keandalan konsistensi antar item atau koefisien dapat dilihat pada table *Cronbach's Alpha*. Untuk menguji reabilitas instrument, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Nilai reabilitas dinyatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrument yang dikatakan valid jika (r_i) > 0,6. (Ghozali, 2011)

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan guna mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak. (Budiyono, 2009: 169) Pada penelitian ini pengujian normalitas menggunakan metode Liliefors, dengan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS 20.0 for windows*, dengan rumus statistik sebagai berikut:

1) Hipotesis

H_0 = data berasal dari populasi yang berdistribusi normal

H_1 = data tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal

2) Statistik Uji

$$L = \text{Maks} |F(z_i) - S(z_i)| \text{ (Budiyono, 2009: 169-171)}$$

$$\text{Dimana } z_i = \frac{x_i - \bar{x}}{s}$$

dengan :

L : koefisien Lilliefors dari pengamatan

$$F(z_i) = P(Z \leq z_i) ; Z \sim N(0,1)$$

$S(z_i)$ = proporsi cacah $Z \leq z_i$ terhadap seluruh cacah z

3) Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$

4) Keputusan uji

H_0 diterima jika $L_{\text{lilliefors}} < L_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak jika $L_{\text{lilliefors}} > L_{\text{tabel}}$

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah 2 variabel secara signifikan memiliki hubungan yang linier atau tidak. (Budiyono, 2009: 170) Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Apabila dua variabel memiliki signifikan $\leq 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka dapat dikatakan variabel tersebut memiliki hubungan yang linier.

1. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. (Budiyono, 2009: 172) Kriteria yang digunakan adalah :

$$t = r \frac{\sqrt{n - n2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t table

H_0 : $\beta_i = 0$, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_1 : b_i > 0$, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$).
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan ($n-k$).
- c) Apabila t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- d) Apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Uji F

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, (Budiyono, 2009: 169) yaitu kualitas Kesadaran Diri (X_1), Performa (X_2), dan Kepribadian (X_3) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Kerja (Y). Kriteria yang digunakan adalah :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$).
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan ($n-k$).
- c) Apabila F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- d) Apabila F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. (Budiyono, 2009: 171) Model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Untuk menguji regresi linier berganda bersamaan dilakukan pengujian asumsi klasik karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel sependennya.

d. Uji R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Budiyono, 2009: 171) Nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai data koefisien determinasi tinggi.

2. Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik merupakan dugaan atau persyaratan yang perlu di uji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- a) $H_0: \beta_1 X_1 \leq 0$: *Tangible* (X_1) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y)
 $H_a: \beta_1 X_1 \geq 0$: *Tangible* (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y)
- b) $H_0: \beta_2 X_2 \leq 0$: *Empathy* (X_2) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y)
 $H_a: \beta_2 X_2 \geq 0$: *Empathy* (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y)
- c) $H_0: \beta_3 X_3 \leq 0$: *Reliability* (X_3) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)
 $H_a: \beta_3 X_3 \geq 0$: *Reliability* (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)
- d) $H_0: \beta_4 X_4 \leq 0$: *Responsiveness* (X_4) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)
 $H_a: \beta_4 X_4 \geq 0$: *Responsiveness* (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)
- e) $H_0: \beta_5 X_5 \leq 0$: *Assurance* (X_5) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)
 $H_a: \beta_5 X_5 \geq 0$: *Assurance* (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)

f) $H_0: \beta_{1,2,3}X_{1,2,3} \leq 0$: *Tangible* (X_1), *Empathy* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y)

$H_a: \beta_{1,2,3}X_{1,2,3} \geq 0$: *Tangible* (X_1), *Empathy* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y)