

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme* yang di dasari angka-angka dengan pengelolaan statistik. Digunakan untuk meneliti pada populasi suatu sampel yang akan dijadikan penelitian, teknik pengambilan sampel pada umumnya random atau acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Operasional variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Pelayanan (X)

Definisi konseptual: Kualitas Layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi Operasional: kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Fisik), Empathy (Komunikasi), Responsiveness (Daya Tanggap).

##### 2. Iklim Organisasi (Z)

Definisi konseptual: Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap

berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan Kinerja Pegawai.

Definisi Operasional: iklim organisasi merupakan suatu konsep yang menggambarkan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Indikator-Indikator Iklim Kerja Beban kerja, b) Tingkat keserasian kerja, c) Kerja sama, dan d) Peraturan

### 3. Kinerja karyawan (Y)

Definisi konseptual:

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai baik perseorangan maupun kelompok yang meliputi efektivitas dan efisiensi, disiplin kerja sesuai dengan tanggung jawab masing – masing dalam rangka mencapai target atau tujuan yang diinginkan.

Definisi Operasional:

kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu yang Meliputi indikator yang di ukur (1)hasil kerja yang telah dicapai baik perseorangan maupun kelompok yang meliputi (2)efektivitas dan efisiensi, (3)disiplin kerja sesuai dengan tanggungjawab masing – masing dalam rangka (4)mencapai target atau tujuan yang diinginkan. dengan menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada karyawan di PT Cahaya Lampung Selatan.

**Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Realibity</i>	1,2,3,4,
		<i>Assurance</i>	5,6,7,8,,
		<i>Tangible</i>	9,10,11,12
		<i>Empathy</i>	13,14,15,16
		<i>Responsiveeness</i>	17,18,19,20
2.	Iklim Organisasi (Z)	Beban kerja	1,2,3,4
		Tingkat	5,6,7,8,9
		keseerasian kerja	10,11,12,13
		Kerja sama	14,15,16,17
		Peraturan	18,19,20
3	Kinerja Pegawai (Y)	Hasil kerja	1,2,3,4,5
		Efektivitas dan efisien	6,7,8,,9,10
		Disiplin	11,12,13,14,15
		Pencapaian target	16,17,18,19,20

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Bawono (2016: 28) populasi adalah keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian di tetapkan untuk di analisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti. Sedangkan menurut Purwanto (2019: 7) Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia Kota Metro yang berjumlah 42 orang.

#### 2. Sampel

Menurut Purwanto (2019: 7) sampel adalah bagian dari populasi. Sedangkan menurut Bawono (2016: 28) sampel adalah objek atau subjek penelitian yang guna mewakili keseluruhan dari populasi, agar dapat menghemat waktu dan biaya. Sehingga dalam menentukan sampel harus hati-hati, karena kesimpulan yang dihasilkan nantinya merupakan kesimpulan dari populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan tujuan) yakni pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atau yang kompeten/ benar-benar paham di bidangnya diantara anggota populasi (Hikmat 2018: 64). Sampel dalam penelitian ini mengambil seluruh

populasi dalam penelitian yaitu 42 orang. Menurut Arikunto (2019) apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka penentuan sampel diambil seluruh dari jumlah populasi. Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 42 orang karyawan bank Syariah Indonesia Kota Metro.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan cara perolehannya adalah :

##### **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.

##### **2. Data Sekunder**

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 (2018: 27), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya sebagai berikut :

##### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Menurut Suharsimi Arikunto (2020) 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 maka cara yang dilakukan adalah :

### a. Observasi

Menurut Anwar Sanusi (2017: 111) 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 lokasi penelitian yang dilakukan.

### b. Kuesioner

Menurut Anwar Sanusi (2017: 109), kuesioner 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 (Widoyoko, 2017: 51). 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, 2017: 107). Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah, Tidak Setuju/Pernah, Kurang Setuju/Kadang-kadang, Setuju/Sering dan Sangat Setuju/Selalu. Skor yang diberikan adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah	= skor 1
Tidak Setuju / Pernah	= skor 2
Kurang Setuju / Kadang-kadang	= skor 3
Setuju / Sering	= skor 4
Sangat Setuju / Selalu	= skor 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. Uji Kualitas Data

#### 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 Correlation*, data dikatakan valid apabila korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksinya signifikan pada level 0,05 (Ghozali, 2018).

#### 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, 2018).

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas merupakan pengujian asumsi residual yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah dimana model yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas akan terpenuhi apabila sampel yang digunakan lebih dari 30, untuk mengetahui normalitas distribusi data dapat dilakukan dengan menggunakan analisis statistik, yaitu

*Kolmogrov–Smirnov test* dengan kriteria pengujian  $\alpha$  0,05 sebagai berikut :

- 1) Jika  $sig \geq \alpha$  berarti data sampel yang diambil terdistribusi normal.
- 2) Jika  $sig \leq \alpha$  berarti data sampel yang diambil tidak terdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi nilai data hasil yang diperoleh, melalui uji linieritas akan menentukan Anareg yang digunakan. Apabila dari suatu hasil dikategorikan linier maka data penelitian diselesaikan dengan Anareg linear. Sebaliknya apabila data tidak linear maka diselesaikan dengan Anareg non linear. Untuk mendeteksi apakah model linear atau tidak dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F-Tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu :

- 1) Jika nilai F-Statistika  $>$  F-Tabel, maka hipotesis yang menyatakan bahwa model linear adalah di tolak.
- 2) Jika nilai F-Statistika  $<$  F-Tabel, maka hipotesis yang menyatakan bahwa model linear adalah di terima.

### 3. Model Analisis

Analisis jalur atau path analysis merupakan suatu metode yang digunakan pada model kausal yang telah dirumuskan peneliti berdasarkan substansi keilmuan, yaitu landasan teoritis dan pengalaman peneliti. Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara iklim organisasi, jenjang karir, motivasi dan kinerja karyawan (Azizah 2019).

Model analisis jalur merupakan model analisis yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan terikat. Hubungan ini ditunjukkan menggunakan anak panah. Apabila satu variabel mempengaruhi variabel lain tanpa ada variabel perantara maka hubungan tersebut adalah hubungan langsung. Apabila variabel independen mempengaruhi variabel lain dengan adanya variabel yang memediasi untuk menuju ke variabel dependen maka hubungan tersebut dikatakan hubungan yang tidak langsung. Adapun persamaan struktural dari analisis jalur sebagai berikut:

### Sub Struktural 1

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{21}\xi_2 + \epsilon$$

### Sub Struktural 2

$$\eta_2 = \gamma_{21}\xi_1 + \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{22}\xi_2 + \epsilon$$

Dimana :

$\gamma$ (gama)	= Hubungan antara eksogen – endogen
$\xi$ (Kshi)	= Variabel eksogen (Bebas)
$\eta$ (Eta)	= Variabel endogen (Terikat)
$\eta_1$	= Iklim Organisasi
$\eta_2$	= Kinerja Pegawai
$\beta$ (Betha)	= Hubungan antara endogen – endogen
$\epsilon$ (Epsilon)	= error.

## 4. Hipotesis Statistik

Keputusan dari uji hipotesis ini dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol, dengan berarti tidak berharap adanya perbedaan antara sampel dan populasi atau statistik dan parameter. Ini adalah pengujian untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol yang benar adalah sebagai berikut :

### a. Pengujian Pengaruh $\xi_1$ dan $\eta_1$

$H_0: \gamma \eta_1 \xi_1 \leq 0$  = tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan Kualitas Pelayanan ( $\xi_1$ ) terhadap iklim organisasi ( $\eta_1$ ).

$H_a: \gamma \eta_1 \xi_1 > 0$  = terdapat pengaruh langsung yang signifikan Kualitas Pelayanan ( $\xi_1$ ) terhadap iklim organisasi ( $\eta_1$ ).

### b. Pengujian Pengaruh $\xi_1$ dan $\eta_2$

$H_0: \gamma \eta_2 \xi_1 \leq 0$  = tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan Kualitas Pelayanan ( $\xi_1$ ) terhadap kinerja ( $\eta_2$ ).

$H_a: \gamma \eta_2 \xi_1 > 0$  = terdapat pengaruh langsung yang signifikan Kualitas Pelayanan ( $\xi_1$ ) terhadap kinerja ( $\eta_2$ ).

**c. Pengujian Pengaruh  $\eta_2$  dan  $\eta_1$**

$H_0 : \beta_{\eta_2 \eta_1} \leq 0$  = tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kinerja( $\eta_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $\eta_1$ ).

$H_0 : \beta_{\eta_2 \eta_1} > 0$  = terdapat pengaruh langsung yang signifikan kinerja( $\eta_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $\eta_1$ ).